

Koskela Tiina

## **ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS KAUKOVAINION KIRJASTOSSA**

# **ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS KAUKOVAINION KIRJASTOSSA**

Tiina Koskela  
Opinnäytetyö  
Kevät 2017  
Kirjasto- ja tietopalvelut  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Tiina Koskela

Opinnäytetyön nimi: Asiakastyytyväisyystutkimus Kaukovainion kirjastossa

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 42 + 3

---

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus Kaukovainion kirjastossa. Työn tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Kaukovainion kirjaston palveluihin, kokoelmiin ja kirjastoon asiointiympäristönä. Tavoitteena oli myös selvittää, kuinka usein kirjastossa asioidaan ja mitä palveluita asiakkaat yleensä käyttävät. Tutkimuksen avulla haluttiin saada hyödyllistä tietoa asiakastyytyväisyydestä toimeksiantajana olevalle Kaukovainion kirjastolle. Tietoperustassa käsitellään kirjaston palveluita ja asiakaspalvelua sekä asiakastyytyväisyyttä. Työssä esitellään myös Kaukovainion kirjasto ja sen toimintaympäristö.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja aineistonkeruumenetelmänä lomakekyselyä. Kysely oli asiakkaitten saatavilla Kaukovainion kirjastossa 24.4.2017–5.5.2017 väli-  
sen ajan. Tutkimuksen kohderyhmänä oli Kaukovainion kirjaston asiakkaat.

Vastauksia asiakaskyselyyn saatiin yhteensä 29 kappaletta. Kyselyn vastaajamäärä jäi liian pieneksi, joten tutkimustuloksia ei voitu yleistää koskemaan Kaukovainion kirjaston asiakkaita. Kyselyn vastaukset käsiteltiin IBM SPSS -ohjelmalla sekä Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmalla.

Tuloksista selvisi, että enemmistö vastaajista oli naisia. Kirjaston palveluista ylivoimaisesti käytetyin oli aineiston lainauspalvelut. Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä Kaukovainion kirjaston palveluihin ja kokoelmiin. Suurin osa vastaajista piti kirjaston sijaintia hyvänä ja henkilökuntaa ammattitaitoisena. Tyytymättömyyttä vastaajien keskuudessa oli kirjaston tilojen rauhattomuudessa ja audioloajoissa.

---

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus, kirjastopalvelut

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree programme in Library and Information Services

---

Author: Tiina Koskela

Title of thesis: Customer satisfaction study at the library of Kaukovainio

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017      Number of pages: 42 + 3

---

The aim of this thesis was to find out how satisfied the library customers were with the services of the library of Kaukovainio. The purpose was to discover customers' opinions about the services, collections and premises and to discover how often customers visit the library and what library services they usually use. The aim was also to get some useful ideas from the customers how the library should develop its services. The framework of the study is about library services, library's customer service and customer satisfaction. Also, there is presented the area of Kaukovainio and the library of Kaukovainio

A quantitative research method was used in this work. The questionnaire was at the library of Kaukovainio between 24 April 2017 and 5 May 2017. The target group of the research were the customers of the library of Kaukovainio. A total 29 responses were received from the customers. The number of the respondents was too low. The results are not reliable and they cannot be generalized for all the customers of the library of Kaukovainio. The responses of the questionnaire were processed with the IBM SPSS program and the Microsoft Excel program.

The results of the survey showed that most of the respondents were women. According to the results, the respondents were mainly satisfied with the services and the collections of the library. They found the location of the library good and the library staff was founded professional. Some of the respondents were unsatisfied with premises of the library because they were founded unpeaceful and noisy. Also, some of the respondents were unsatisfied with the opening hours of library.

---

Keywords: customer satisfaction, survey, library services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	KIRJASTON PALVELUT .....	7
2.1	Palvelun määritelmä .....	7
2.2	Yleisimmät palvelut kirjastossa .....	8
2.3	Asiakaspalvelu kirjastossa .....	10
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	12
3.1	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.....	12
3.2	Asiakastyytyväisyystutkimukset .....	13
4	KAUKOVAINIO JA KAUKOVAINION KIRJASTO .....	15
4.1	Kaukovainion kaupunginosa .....	15
4.2	Kaukovainion kirjasto .....	16
5	TUTKIMUS .....	18
5.1	Tutkimusongelma .....	18
5.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	19
5.3	Kyselytutkimuksen toteutus .....	19
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	22
6.1	Taustatiedot.....	22
6.2	Kirjaston käyttö .....	24
6.3	Kirjaston asiakaspalvelu .....	26
6.4	Kirjasto asiointiympäristönä .....	28
6.5	Kokoelmat .....	30
6.6	Kouluarvosana.....	33
6.7	Avoimet palautteet .....	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
8	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET .....	41
	LIITTEET .....	43

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyystutkimus Kaukovainion kirjastossa. Tutkimuksessa selvitetään kuinka tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat Kaukovainion kirjaston palveluihin, kokoelmiin sekä kirjastoon asiointiympäristönä. Lisäksi tutkitaan kuinka usein asiakkaat kirjastossa asioivat, mitä kirjaston palveluita he käyttävät sekä millaisia toiveita ja kehittämisehdotuksia heillä on kirjaston suhteen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Kaukovainion kirjaston asiakkaat. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselylomake oli asiakkaitten saatavilla Kaukovainion kirjastossa 24.4.2017 – 5.5.2017 välisenä aikana.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Kaukovainion kirjasto. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekeminen Kaukovainion kirjastolle kiinnosti minua, koska se on lähikirjastoni. Kaukovainion kirjasto voi hyödyntää tutkimukseni tuloksia kehittäessään kirjaston palveluja tulevaisuudessa. Asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen kyselyn avulla tuntui mielenkiintoiselta aiheelta, koska mielestäni Kaukovainion kaupunginosa ei ole tavanomainen lähiö. Minua kiinnosti selvittää, vaikuttavatko koulun läheisyys ja kirjaston tilojen yhteydessä oleva nuorisotila jollakin tavalla kirjaston asiakkaitten tyytyväisyyteen.

Opinnäytetyön teoriataustassa käsitellään kirjaston palveluita ja asiakaspalvelua sekä asiakastyytyväisyyttä. Teoriataustaan ei löytynyt kovin uusia artikkeleita aiheista. Lisäksi esitellään Kaukovainion kirjasto ja sen toimintaympäristö. Opinnäytetyössä käydään läpi myös kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ja kyselytutkimuksen toteutus. Opinnäytetyötä varten on tarkasteltu Theseuksesta Oulun, Turun ja Seinäjoen ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalvelujen saman aiheisia opinnäytetöitä. Asiakastyytyväisyystutkimuksista tehdyt opinnäytetyöt käsittelivät lähinnä kunnankirjastoja eikä lähikirjastoihin tehtyjä opinnäytetöitä löytynyt.

## 2 KIRJASTON PALVELUT

### 2.1 Palvelun määritelmä

Grönroosin mukaan palvelu on monimutkainen ilmiö, sillä palvelu-sanalla on useita merkityksiä. Palvelua voi olla esimerkiksi henkilökohtainen palvelu tai tuotteesta tehty palvelu. Yleisesti palvelun perusluonteeseen kuuluu kolme peruspiirrettä, joista ensimmäinen on, että palvelu on toiminnoista koostuva prosessi. Toisena peruspiirteenä on, että palvelun tuottaminen ja kuluttaminen ovat aina-kin osaksi samanaikaista ja kolmantena piirteenä, että asiakas on osallisena ainakin osittain palvelun tuotantoprosessissa. Tärkeimpänä piirteenä voidaan pitää ensimmäistä peruspiirrettä eli prosessiluontoisuutta, sillä palveluissa käytetään hyvin erilaisia resursseja. Näitä resursseja ovat esimerkiksi henkilöt, järjestelmät ja infrastruktuurit. (2010, 76–79.)

Ylikoski (2000, 25–26) huomauttaa palvelun heterogeenisuudesta eli vaihtelevuudesta sekä palvelun katoavaisuudesta. Lehtonen, Pesonen ja Toskala selittävät, että palvelun heterogeenisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sama palvelu on hyvin todennäköisesti erilainen toisella kerralla. Tämä pätee erityisesti silloin, kun ihmiset ovat osana palvelun tuottamista. Palvelu on ainutlaatuinen tapahtuma. (1999, 9.) Vaihtelevuus ei kuitenkaan aina ole ongelma asiakkaalle, sillä joissakin palveluissa asiakas voi odottaa asiakaskohtaista palvelua, joka on räätälöity asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Palvelun katoavaisuudella tarkoitetaan palvelun syntymistä vasta palvelutapahtumassa. Näin ollen palveluita ei voida varastoida. (Ylikoski 2000, 25–26.)

Ylikoski toteaa, että palvelun keskeisimpänä hyötynä on se, että joku tekee asiakkaan puolesta jotakin. Hyöty asiakkaalle tulee joko palvelua käytettäessä tai palvelun tapahduttua. Palvelun tulee tuoda asiakkaalle lisäarvoa, kuten viihdykettä, ajansäästöä tai mukavuutta. (2000, 19–20.) Grönroos (2010, 77) ja Ylikoski (2000, 17) tiivistävät palvelun määritelmän niin, että vaikka palvelun voi ostaa tai myydä, niin sitä ei voi käsin kosketella.

## 2.2 Yleisimmät palvelut kirjastossa

Lovio ja Tiihonen (2006, 20) sekä Heinisuo, Koskela ja Saine (2004, 17) kirjoittavat, että yleiset kirjastot toimivat julkisella sektorilla ja kaikki kunnan asukkaat ovat oikeutettuja laadukkaisiin kirjastopalveluihin katsomatta heidän koulutus-, ikä- tai kielitaustaansa. Heinisuo ym. (2004, 18) korostavat, että yleinen kirjasto on kaikille maksuton ja se palvelee kaikkia asiakkaita tasavertaisesti. Kirjastolaissa onkin määritelty yleisten kirjastojen tehtäviksi muun muassa ohjata ja tukea tiedon hankinnassa ja käytössä, tarjota tietopalvelua sekä edistää lukemista ja kirjallisuutta. (Kirjastolaki 29.12.2016/1492 6 §)

Pihlajan mukaan asiakkaan mielikuva kirjastosta ja sen palveluista muodostuu niin kutsutuista infrastruktuuripalveluista. Näitä palveluita ovat muun muassa kirjaston sijainti ja saavutettavuus, kirjaston tilat, aukioloajat sekä kokoelmat. Jos kirjaston sijainti on huono tai aukioloajat epäsopivat, voi asiakkaan mielikuva kirjastosta olla jo näiden seikkojen vuoksi enemmän negatiivinen kuin positiivinen, vaikka asiakas ei olisi kirjastoon vielä astunutkaan. (2004, 35.)

Heinisuo ym. (2004, 13) mukaan kirjaston peruspalveluita ovat aineiston käyttö, lainaus, palautus sekä tieto- ja neuvontapalvelut. Kirjasto tarjoaa asiakkailleen pääsyn internetiin asiakastietokoneilla sekä usein tulostuksen ja skannaamisen käyttömahdollisuuden. Ristikartanon ja Virrankosken (2011, 91) mukaan kirjastossa palvelu nähdään perinteisesti olevan kokoelmiin liittyvää. Perinteisin palvelu onkin aineiston lainaus. Aineistoa voidaan lainata kirjastossa joko automaattilla itsepalveluna tai henkilökunnan antamana palveluna. Mikäli asiakkaan haluamaa aineistoa ei löydy hänen valitsemastaan kirjastosta, voi asiakas saada sen jostain muusta kirjastosta esimerkiksi kaukolainana. Jos kirjasto kuuluu johonkin kirjastokimppaan eli seutukirjastoon, voi asiakas saada lainan myös seutulainana. Kaukolainan tai seutulainan voi paikantaa ja varata myös internetin kautta, jolloin kaukopalvelukin voi olla itsepalvelua. (Heinisuo ym. 2004, 53; Lovio & Tiihonen 2006, 11, 25.)

Heinisuo ym. (2004, 33) mukaan ilman tietopalvelua kirjasto olisi vain erilaisten materiaalien lainaamispaikka. Lovion ja Tiihosen mukaan asiakkaat käyttävät tietopalvelua lähinnä aineiston tai sisällön hakemiseen ja paikantamiseen. Tietopalvelusta haetaan yleisimmin teosta, dokumenttia, yksittäistä tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta. Tietopalvelua voi olla niin kirjastoammattilaisen tekemä laajempi tiedonhakuprosessi tai asiakkaalle annettu tiedonhankinnan ohjaus. Tiedonhankinnan opastus onkin yksi kirjaston työntekijöiden keskeisimpiä työtehtäviä. (2006, 26.)



Yhtenä osana tietopalvelua on neuvontapalvelu, jota asiakas voi käyttää esimerkiksi saatavuustietojen tiedusteluun tai saadaakseen vastauksen tietyn aihealueen kysymykseen. Neuvontaan kuuluu myös suosittelu ja kirjavinkkaus. Neuvontapalvelussa kirjaston henkilökunta voi antaa esimerkiksi lukusuosituksia kauhukirjallisuudesta kiinnostuneelle asiakkaalle sekä käydä tekemässä kirjavinkkauksia esimerkiksi päiväkodeissa ja kouluissa. Kirjavinkkaaja kertoo kirjasta omin sanoin ja antaa myös lukunäytteitä. (Lovio & Tiihonen 2006, 26–27.) Kirjastojen tarjoamaan palvelukokonaisuuteen kuuluu myös oheistoimintoja. Oheistoiminnoilla tarkoitetaan niin kirjaston henkilökunnan kuin harrastajaryhmien toimesta järjestettäviä kirjallisuusiltoja, satutunteja, kirjailijavierailuja ja elokuvakerhoja. (Heinisuo ym. 2004, 18.)

Kirjastot tarjoavat nykyään myös uusia maksuttomia palveluita, esimerkiksi Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto ylläpitää Varaamo-nimistä palvelua. Varaamon kautta asiakas voi kirjastokortin avulla varata internetin välityksellä aikoja muun muassa ompelukoneen tai saumurin käyttöön, pelitiloihin sekä kirjastossa olevaan studioon musisointia varten. Myös näyttely- ja tapahtumatiloja sekä kokous- ja työtiloja voi varata palvelussa sekä aikoja ryhmille tai henkilökohtaiseen opastukseen. Varaamosta löytyy kirjastot, joista eri palvelut ovat saatavilla. Esimerkiksi Oulun Karjasillan kirjastosta löytyy ompelukoneen ja saumurin käyttömahdollisuus. Tietokoneen, tulostimen ja skannerin käyttö sekä kuva- ja äänitallenteiden digitointi ovat melko yleisiä kirjaston palveluita, mutta nykyään niihin voidaan varata aikoja internetin välityksellä. (Oulun kaupunki 2017c, viitattu 11.4.2017.)

Heinisuo ym. mukaan kirjasto on olemassa niin dokumentteja kuin asiakkaita varten. Kirjasto tarjoaa perinteisiä ja sähköisiä palveluja, mutta ne eivät ole toisiaan pois sulkevia, vaan ennemminkin toisiaan täydentäviä palveluja. Sähköisillä palveluilla tarkoitetaan esimerkiksi e-kirjoja, internetin avulla käytettäviä tietokantoja sekä perinteisiä palveluita, joita voi digitaalisuuden myötä käyttää etänä, kuten lainojen uusinta internetin välityksellä. (2004, 13–14.) Lovion ja Tiihosen mukaan kirjastossa sähköisen asioinnin merkitys tulevaisuudessa kasvaa. Kuitenkaan kirjaston henkilökunnan tehtävistä tieto- ja neuvontapalvelut, suosittelu ja kirjavinkkaus eivät voi täysin korvautua verkko- palveluilla. (2006, 27.)

## 2.3 Asiakaspalvelu kirjastossa

Juntusen ja Saartin mukaan asiakaspalvelu on kirjastotyön näkyvimpiä alueita, sillä asiakaspalvelua tapahtuu niin lainauksessa, palautuksessa kuin tieto- ja neuvontapalveluissa. Täysin itsepalveluna toimivissa kirjastoissa tätä vuorovaikutusta ei tietenkään tapahdu. Asiakkaiden arviot kirjaston asiakaspalvelusta ovat asiakaskyselyissä yleensä kiitettäviä ja asiakkaat pitävät tärkeänä vuorovaikutusta kirjaston henkilökunnan kanssa. Yhteiskunnan muuttuminen tietoverkottumisen myötä on lisännyt yksinäisyyttä, joten kirjastojen tarjoama mahdollisuus ihmisen kohtaamiseen ja keskusteluun voikin tulla entistä tärkeämmäksi asiaksi. (2014, 47.)

Lovion ja Tiihosen mukaan asiakaspalvelu tarkoittaa asiakkaan kohtaamisessa käytyä vuorovaikutusta. Kirjastossa lähtökohtana on hyvä palvelu ja sen tavoitteena onkin asiakkaan kunnioittaminen ja palveleminen mahdollisimman hyvin. Kirjastotyössä haasteena on asiakaskunnan laajuus, mikä vaatii asiakaspalvelutaitoisien ja osaavan henkilökunnan. (2006, 9, 11.) Ristikartano ja Virrankoski (2011, 92) huomauttavat, että asiakaspalvelutyö on vaativaa, mutta hyväksi asiakaspalvelijaksi voidaan kouluttaa ja opettaa.

Juntusen ja Saartin mukaan asiakaspalvelussa yhtenä tärkeänä elementtinä on luotettavuus. Asiakkaan tuleekin voida luottaa siihen, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja esimerkiksi, että varattu aineisto saapuu hänelle vuorollaan. (2014, 49.) Lovio ja Tiihonen (2006, 36) kertovat, että kirjaston työntekijän kannalta luotettavuus tarkoittaa myös vastuullisuutta ja rehellisyyttä asiakkaita palveltaessa. Kirjaston asiakaspalvelun työntekijältä edellytetään Juntusen ja Saartin (2014, 48) mukaan muun muassa motivoitunutta asennetta, kirjastoalan asiantuntemusta, aitoa ja kohteliasta palveluasennetta sekä sitoutumista palvelutyöhön. Kirjastossa asiakkaiden eniten arvostama ominaisuus kirjaston työntekijällä on ystävällisyys (Lovio & Tiihonen 2006, 35). Juntusen ja Saartin (2014, 48) mukaan asiakkaalle kirjastossa asiointi ei välttämättä ole pelkkää aineiston lainaamista ja palauttamista, sillä käynti voi olla arjen kohokohtia. Lovio ja Tiihonenkin (2006, 12) toteavat, että kirjastosta usein haetaan tiedon ja aineiston lisäksi myös elämyksiä. Kontaktit kirjaston henkilökunnan kanssa koetaan siis tärkeinä tapahtumina.

Kirjastossa asiakaspalvelua tapahtuu niin henkilökohtaisessa kontaktissa, puhelimesta kuin internetissä. Asiakaspalvelussa suuressa roolissa ovatkin hyvät vuorovaikutustaidot. Yhden asiakkaan saama palvelu ei toistu samanlaisena seuraavalle asiakkaalle, vaikka kyseessä olisikin sama pal-

velutapahtuma. Jokainen asiakaspalvelutilanne on ainutlaatuinen. Niin henkilökunta kuin asiakas-kin käyttäytyvät palvelutilanteessa eri tavoin ja kokevat tilanteen yksilöllisesti. Palveluprosessista asiakas näkee vain pienen osan ja sen pohjalta hän usein tekee arviointinsa palvelusta. Kirjastossa asiakkaat yleensä arvostavat enemmän hyvää asiakaspalvelua kuin esimerkiksi kirjaston hyvää sijaintia, toimivia tiloja tai laajoja aukioloaikoja. (Lovio & Tiihonen 2006, 11–12, 21–22.)

Yleisen kirjaston toiminta on asiakaslähtöistä, sillä kirjaston ja sen henkilökunnan toimintatapa perustuu asiakkaisiin ja heidän ilmaisemiin toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakkaiden toiveita tulee kuunnella, kun kirjaston palveluja kehitetään. Palveluiden kehittämistä ei voida jättää ainoastaan kirjastoalan ammattilaisen näkemyksille siitä, mitä asiakkaat hänen mielestään haluavat ja tarvitsevat. Asiakaslähtöisyyden yhtenä piirteenä on se, että asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioidaan eikä tarjota vain keskimääräisesti asiakkaille sopivia palveluita. Asiakasta yleensä kiinnostaa enemmän mil-laista palvelua hän saa yksilönä kuin se, että kuinka hyvin yleensä asiakkaita palvellaan. Asiak-kaalla on valinnan vapaus ja hänellä on esimerkiksi vapaus valita, että ilmoitetaanko hänelle vara-tun aineiston saapumisesta kirjastoon tekstiviestitse vai sähköpostitse. (Lovio 2006, 23.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

#### 3.1 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Asiakastyytyväisyys käsitteenä sisältää sanat asiakas ja tyytyväisyys. Ropen mukaan asiakas-sana tarkoittaa useimmiten henkilöä tai organisaatiota. Asiakas voi olla niin ostava asiakas kuin potentiaalinen asiakas, mutta myös sellainen, joka on ollut välillisesti yhteydessä yrityksen palveluiden kanssa. Asiakastyytyväisyydestä puhuttaessa asiakaskäsite ei siis välttämättä vaadi asiakassuhdetta. (Rope 1994, 27.)

Tyytyväisyys-sana ilmaisee tyytyväisyysastetta, tyytyväinen vastaan tyytymätön. Tyytyväisyyden tunne muodostuu kokemuksesta verrattuna odotukseen. Odotusulottuvuuksia ovat ihanneodotukset, ennakko-odotukset ja minimiodotukset. Ihanneodotukset ovat henkilön arvomaailman mukaisia toiveita, joita hän odottaa yritykseltä tai tuotteelta. Ennakko-odotukset tarkoittavat sananmukaisesti henkilön ennakko-odotuksia esimerkiksi tuotteesta ja sen ominaisuuksista. Minimiodotukset taas kuvaavat henkilön asettamaa vähimmäistasoa yrityksen tai tuotteen toiminnalle. Kokemusulottuvuuksia ovat positiivinen kokemus, neutraali eli odotuksia vastaava kokemus sekä negatiivinen kokemus. (Rope 1994, 29–31, 35, 38–39.)

Ylikoski kirjoittaa, että asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin havaitun tarpeen. Hän ei kuitenkaan useimmiten tiedosta, mitkä ovat hänen motiivejaan käyttää jotakin tiettyä palvelua. Asiakkaan tyytyväisyyden tunne liittyykin siihen, minkälaisen hyötykokonaisuuden hän palvelua käyttäessä tai ostaessa saa. Tyytyväisyyttä tuottavia tekijöitä ovat sekä palvelun ominaisuudet että käytön seuraukset. Muita tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat tavaran tai palvelun laatu, hinta sekä asiakkaan palvelusta saama arvo. (Ylikoski 2000, 151–153.)

Ylikosken mukaan termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään arkikielessä synonyymeinä eli samaa tarkoittavina sanoina. Kuitenkin tyytyväisyys on käsitteenä laajempi kokonaisuus, jossa palvelun laatu on vain yhtenä osatekijänä asiakastyytyväisyydessä. Laatua olisi hyvä aina arvioida asiakkaan näkökulmasta, sillä vain asiakas voi kertoa, vastasiko laatu sitä mitä hän odotti. Asiakkaan kokema laatu muodostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu tarkoittaa palvelun

lopputulosta ja toiminnallinen laatu palveluprosessin tasokkuutta. (2000, 118, 149.) Lovion ja Tiihosen (2006, 68) mukaan asiakkaan kokemaan toiminnalliseen laatuun vaikuttaa muun muassa henkilökunnan palvelualttius, tiedonkulku, joustavuus sekä palvelun nopeus ja virheettömyys. Ylikoski (2000, 118) lisää, että asiakkaan käsitys yrityskuvasta eli imagosta on osa laatutekijöitä.

Ylikoski toteaa, että asiakkaalle palvelun lopputulosta tärkeämpi asia voi olla työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus (2000, 118). Lehtonen ym. kertovat, että asiakkaat saavat useimmiten vuorovaikutuksen perusteella käsityksen laadusta ja tämän käsityksen perusteella luovat pohjan koko palvelun laadun arvioinnille. Monissa palveluissa asiakas näkee ainoastaan ne henkilöt, jotka palvelun suorittavat. Näin ollen jokainen yrityksen tai organisaation työntekijä, joka on tekemisissä asiakkaiden kanssa, luo kuvaa asiakaspalvelun laadusta. Asiakaspalvelun laatu ei siis ole ainoastaan asiakaspalvelusta vastaavien henkilöiden tehtävä. (1999, 23.)

### **3.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset**

Ropen (1994, 85) mukaan asiakastyytyväisyystutkimusten tavoitteena on saada täsmällistä tietoa asiakastyytyväisyydestä sekä niistä tekijöistä, jotka tuovat asiakkaalle tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden tunteen. Ylikosken mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä pää tavoitetta. Tavoitteina on selvittää mitkä ovat asiakkaille tyytyväisyyttä tuottavia tekijöitä sekä mikä on tämänhetkinen asiakastyytyväisyyden taso. Tutkimustulosten avulla nähdään, minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen vaatii. Tämän jälkeen voidaan aloittaa asiakastyytyväisyyden kehittämisen seuranta. (2000, 156.)

Ylikoski toteaa, että tyytyväisyyteen ei voida vaikuttaa, jos ei tiedetä, mitkä asiat tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. Suora palaute on arvokasta, mutta asiakastyytyväisyyden mittaaminen edellyttää lisäksi asiakastyytyväisyystutkimuksia. Niiden avulla voidaan mitata asiakastyytyväisyysaste ja selvittää keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. Tutkimustulosten avulla saadaan kehitys- ja parannusideoita sekä arvokasta tietoa asiakastyytyväisyyden kehittymisestä. On tärkeää, että asiakkaitten palautetta myös hyödynnetään. Usein asiakkaat odottavat, että tutkimusten avulla saadaan aikaan toimenpiteitä, jotka johtavat palvelun parantumiseen. (2000, 149–150, 155–156.)

Rope listaa asiakastytyväisyystutkimuksen perusvaatimuksia. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa mitataan juuri niitä asioita, joita halutaan selvittää. Siihen vaikuttaa esimerkiksi lomakekyselyssä kysymysten muotoilu ja sijoittaminen sekä asenneasteikot. Reliabiliteetti merkitsee tutkimustulosten luotettavuutta. Luotettavuus voi kärsiä, mikäli esimerkiksi otoksen koko on liian pieni tai tutkimus on toteutettu vääränä ajankohtana. Järjestelmällisyys tarkoittaa tutkimuksen toteutuksen suunnitelmallisuutta, jotta esimerkiksi voidaan verrata eri osastojen välisiä tuloksia keskenään. (1994, 83.)

Heikkilä lisää tutkimuksen perusvaatimuksiin tehokkuuden ja taloudellisuuden, hyödyllisyyden ja käyttökelpoisuuden sekä avoimuuden. Hyvän tutkimuksen tulee olla tehokas ja taloudellinen, hyötyjen ja kustannusten tulee olla oikeassa suhteessa. Taloudellisuus ei tarkoita aina halvinta vaihtoehtoa, sillä säästäminen voi tulla kalliiksi, mikäli säästetään esimerkiksi tutkimuksen laajuudessa. Hyödyllisyys ja käyttökelpoisuus tutkimuksen perusvaatimuksena tarkoittaa, että tutkimuksen tulee tuoda esille jotain uutta ja sen tulee olla relevantti. Tutkimuslomakkeen kannalta se tarkoittaa sitä, että jokaisen kysymyksen tulee olla tarpeellinen. Avoimuus tarkoittaa tutkimuksen tärkeimpien tulosten ja johtopäätösten avointa esittämistä. Tulokset ja johtopäätökset tulee esittää sellaisina kuin ne ovat, eikä niitä saa rajata esimerkiksi vain toimeksiantajan kannalta miellyttäviin tuloksiin. (2014, 29–30.)

## 4 KAUKOVAINIO JA KAUKOVAINION KIRJASTO

### 4.1 Kaukovainion kaupunginosa

Oulu sijaitsee Pohjanlahden rannalla ja sen asukasluku on hieman yli 200 000 (31.12.2016). Oulu yhdistyi kuntaliitoksen yhteydessä Haukiputaan, Kiimingin, Oulunsalon ja Yli-lin kanssa 1.1.2013 uudeksi Ouluksi. Kaukovainio on Oulun kaupunginosa, joka sijaitsee noin neljän kilometrin päässä Oulun keskustasta kaakkoon. (Oulun kaupunki 2017a, viitattu 11.4.2017.)

Kaukovainiolla asui 31.12.2016 yhteensä 4 743 asukasta. Verrattaessa Kaukovainion väestön ikäjakaumaa Oulun väkilukuun huomataan, että alle 18-vuotiaita asui Kaukovainiolla noin 15 % väestöstä, kun taas Oulussa keskimäärin asui noin 24 %. Kuitenkin 19–24-vuotiaita asui Kaukovainiolla noin 18 % väestöstä, kun taas Oulussa osuus oli noin 10 %. Myös yli 65-vuotiaissa oli eroa, Kaukovainiolla osuus oli noin 21 %, kun taas Oulun kaupungissa noin 15 %. Kaukovainion väestön ikäjakauma onkin Oulun kaupungin keskiarvoa enemmän painottunut nuoriin aikuisiin ja senioreihin. Lapsia ja nuoria (alle 18-vuotiaat) sekä työikäisiä (25–64-vuotiaat) Kaukovainiolla oli Oulun kaupungin keskiarvoa vähemmän. (Oulun kaupunki 2017a, viitattu 11.4.2017.)

Kaukovainio, joka on lempinimeltään Kaketsu, sijaitsee Pohjantien, Joutsentien, Kainuuntien ja Poikkimaantien rajaamalla alueella. Kaukovainion kaupunginosaan kuuluvat myös Joutsentien pohjoispuolella sijaitsevat oppilaitokset. Oppilaitokset ovat Oulun ammattikorkeakoulun tekniikan ja kulttuurialan yksiköt, Aikuiskoulutuskeskus sekä Oulun seudun ammattiopiston Kaukovainion yksikkö. Kaukovainiolla on peruskoulu, useampi päiväkotiki sekä senioreiden vuokra- ja palveluasumista. Kaukovainion keskuksessa sijaitsee kaupallisten palveluiden lisäksi muun muassa kappeli, koulu ja kirjasto. (Oulun kaupunki 2011, viitattu 11.4.2017.)

Kaukovainio on ollut yksi Oulun ensimmäisistä lähiöistä. Kaukovainion asemakaava on valmistunut vuonna 1964. Asemakaavassa ostoskeskus ja koulu sijaitsivat alueen keskustassa. Kaukovainion rakentaminen alkoi vuonna 1965 ja alue oli lähes valmis vuonna 1970. (Oulun kaupunki 2011, viitattu 11.4.2017; Manninen 1995, 62.)

## 4.2 Kaukovainion kirjasto

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa on käytössä aluemalli, jossa kirjastot on jaettu neljään alueeseen: pohjoiseen, keskiseen, itäiseen ja eteläiseen. Pohjoisen alueen aluekirjastona toimii Haukiputaan kirjasto ja sen piiriin kuuluvat Rajakylän, Pateniemen, Ritaharjun, Kellon, Aseman ja Martinniemen kirjastot. Keskisen alueen aluekirjastona toimii pääkirjasto ja sen piiriin kuuluvat Karjasillan, Kastellin, Tuiran, Koskelan, Puolivälikankaan sekä Kaijonharjun kirjastot. Itäisen alueen aluekirjastona toimii Kiimingin kirjasto ja sen piiriin kuuluvat Myllyojan, Jäälin, Ylikiimingin ja Yli-lin kirjastot. Eteläisen alueen aluekirjasto on Oulunsalon kirjasto ja sen piiriin kuuluvat Kaukovainion, Maikkulan ja Kaakkurin kirjastot. Kartassa (Kuva 1) on esitetty Oulun kantakaupungin kirjastojen sijainnit. Kartalla on vihreällä merkitty Kaukovainion kirjaston sijainti. (Oulun kaupunki 2015a, viitattu 11.4.2017.)



KUVA 1. Oulun kantakaupungin kirjastot. Karttapohja Oulun seudun karttapalvelu



Kaukovainion kirjasto sijaitsee Kaukovainiolla keskeisellä paikalla ostoskeskuksen läheisyydessä. Kirjasto on Hiirihaukkatalossa, johon kuuluu myös Kaukovainion koulu. Kirjastorakennus on valmistunut vuonna 2012 ja sen on suunnitellut Jukka Lahtinen arkkitehtitoimisto HML Oy:stä. Kirjaston pinta-ala on 424 neliömetriä ja pysäköintialueen puoleisella seinällä on Maria Mughalin taide-teos Kasvu. (Oulun kaupunki 2015b, viitattu 4.4.2017.)

Kirjastossa on käytössä neljä asiakastietokonetta, kopiokone sekä ilmainen langaton panOULU-verkko. Kaukovainion kirjasto on auki maanantaista perjantaihin. Kokoelmien yhteismäärä Kaukovainion kirjastossa on Outi-verkkokirjaston mukaan noin 21 000 nimekettä. Liikuntarajoitteiset on huomioitu kirjastossa, sillä ulko-ovista löytyy aukaisupainikkeet ja kirjaston tiloista löytyy inva-wc. Eteistilasta löytyy kierrätyspiste, johon asiakkaat voivat jättää omia ylimääräisiä kirjoja ja lehtiä sekä ottaa kierrätyskärrystä haluamaansa aineistoa. Kerran kuukaudessa kirjastossa on lukupiiri ja viikoittain pidetään satutunti sekä musiikkileikkikoulu. Musiikkileikkikoulu eli muskari pidetään yhteistyössä Höyhtyän Välkkeen kanssa. (Oulun kaupunki 2015b, viitattu 4.4.2017; Outi-kirjastot 2017, viitattu 5.5.2017)

Kesällä 2017 on kulunut 50 vuotta siitä, kun Kaukovainiolle tuli ensimmäinen kirjasto. Kun Karjasilan kirjasto siirtyi vuonna 1967 uuteen Pohjankartanon monitoimitaloon, se pystyi palvelemaan Nokelan, Höyhtyän ja Lintulan alueen asukkaita. Tämän vuoksi Nokelan sivukirjasto siirrettiin kesällä 1967 Kaukovainion ostoskeskukseen. (Manninen 1995, 349.)

## 5 TUTKIMUS

### 5.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, kuinka tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat Kaukovainion kirjastoon, sen palveluihin, kokoelmiin ja tiloihin. Lisäksi pyritään selvittämään, onko asiakkailla parannus- ja kehitysideoita kirjaston suhteen. Työn toimeksiantajana toimi Kaukovainion kirjasto. Kaukovainion kirjastossa ei ole tehty asiakastyytyväisyyskyselyä ainakaan viimeisen kolmen vuoden aikana. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan myös sitä, kuinka usein asiakkaat käyttävät kirjaston palveluita ja mitä he yleensä kirjastossa tekevät. Kirjastopalveluiden arviointia tehdään usein pelkästään lainauslukujen perusteella, vaikka ne eivät kerro, mitä kirjaston palveluita asiakkaat todellisuudessa käyttävät. Tutkimuksen avulla voidaankin selvittää, kuinka suuri osa asiakkaista lukee lehtiä, käyttää kirjaston asiakaskoneita ja muita sellaisia palveluita, mitkä eivät näy lainausluvuissa.

Tutkimusongelman yhtenä osana on myös selvittää asiakkaiden arviot kirjaston asiakaspalvelusta, esimerkiksi koetaanko kirjaston henkilökunta ammattitaitoiseksi ja palvelualttiiksi. Tarkoituksena on myös kartoittaa kokevatko asiakkaat asioinnin sujuvaksi ja palvelun luotettavaksi. Kirjaston hyvällä palveluista tiedottamisella voidaan saada kirjaston ei-käyttäjien tietoisuuteen kirjaston tarjoamia palveluita. Myös kirjaston nykyisiä käyttäjiä on hyvä tiedottaa esimerkiksi uusista palveluista ja on kiinnostavaa selvittää, millaisena asiakkaat kokevat tiedottamisen.

Kuten jo aiemmin kappaleessa 2.2 mainittiin, asiakkaiden mielikuva kirjastosta ja sen palveluista muodostuu Pihlajan (2004, 35) mukaan niin kutsutuista infrastruktuuripalveluista, joita ovat muun muassa kirjaston sijainti, kokoelmat, aukioloajat sekä fyysiset tilat. Näitä asioita halutaankin kyselyllä kartoittaa. On tärkeää tietää, koetaanko kirjaston tilat esimerkiksi toimivina. Tilojen rauhallisuutta selvitetään, sillä halutaan tietää muun muassa, miten asiakkaat kokevat kirjaston tilojen yhteyteen tulleen nuorisotilan. Asiakkaiden mielipiteet kirjaston kokoelmien laadusta on kiinnostavaa selvittää. Kokevatko asiakkaat eri kokoelmien osat, esimerkiksi kaunokirjallisuuden, lehdet ja musiikin, monipuolisina ja ajankohtaisina. Tutkimusongelmaan kuuluu myös millaisen yleisarvion asiakkaat antavat Kaukovainion kirjastolle. Yleisarviota kysytään kouluarvosanoilla 4-10, sillä se on mielestäni arviointiasteikkona melko yksinkertainen ja yleinen.

On mielenkiintoista selvittää, vaikuttavatko sukupuoli, ikä tai elämäntilanne asiakkaitten tyytyväisyyteen ja kirjastonkäyttöön. Kiinnostavaa on myös tietää, millä tavalla esimerkiksi senioriasiakkaat kokevat kirjaston viihtyvyyden ja mitä mieltä nuoret ovat nuortenkirjallisuudesta. Myös useasti kirjastossa asioivan arviot kokoelmien laadusta on mielenkiintoista selvittää.

## **5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä**

Heikkilän mukaan kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta, jonka avulla vastataan prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviin kysymyksiin. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, kuinka usein ja kuinka paljon. Tutkimus ei selvitä niinkään asioiden syitä, vaan menetelmän avulla saadaan selville, mikä on voimassa oleva tilanne. (2014, 15.)

Kananen kirjoittaa, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleisin käytettävä tiedonkeruumenetelmä on kyselytutkimuslomake, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole saada ilmiöstä syvällistä kuvaa, vaan sen tarkoituksena on ilmiön yleistäminen. Ilmiön yleistämisestä esimerkkinä on, että tutkittavasta joukosta valitaan pieni joukko eli otos. Otokselta kerätään tutkimustietoa kyselylomakkeella ja otokselta saatujen tutkimustulosten oletetaan vastaavan koko tutkimuksen kohteena ollutta perusjoukkoa. (2011, 12, 15, 17.)

## **5.3 Kyselytutkimuksen toteutus**

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja kyselytutkimus tehtiin otantatutkimuksena. Perusjoukko kuvaa kaikkia kirjaston asiakkaita, mutta jokaisen kirjaston asiakkaan tavoittaminen on mahdotonta. Näin ollen päädyttiin valitsemaan otantatutkimus. Otantatutkimuksessa tutkitaan vain perusjoukon osa eli niin kutsuttu otos. Otoksen valintatapa on satunnainen, niin kutsuttu yksinkertainen satunnaisotanta, sillä tässä tapauksessa asiakkaat voivat halutessaan vastata kyselyyn kirjastossa. (Heikkilä 2014, 33-34.)

Kyselytutkimukseen valittiin aineistonkeruumenetelmäksi kyselylomake, sillä haluttiin saada yleinen kuva asiakkaitten tyytyväisyysasteesta. Heikkilän mukaan hyvän kyselylomakkeen tunnusmerkkejä ovat lomakkeen selkeys, vastausohjeiden yksiselitteisyys, kysymysten looginen eteneminen sekä lomakkeen sopiva pituus. Tärkeää kyselylomakkeen suunnittelussa on, että lomakkeen

alkuun sijoitetaan helpot kysymykset, josta sitten edetään vaikeampiin kysymyksiin. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös, että saman aiheen kysymykset on ryhmitelty omiksi kokonaisuuksiksi. (2014, 46–48). Pysin pitämään kyselylomakkeeni selkeänä ja kohtuullisen pituisena. Lomakkeen pituudeksi tuli kolme sivua, koska en halunnut lomakkeen ulkoasusta liian tiivistä. Kysely tulostettiin kaksipuolisena. Fonttina käytin Arialia ja fonttikokona 12:ta, sillä halusin, että huononäköisemmätkin pystyvät vastaamaan kyselyyn helposti.

Kyselylomakkeen alussa oli saateteksti, jossa kerrottiin kyselyn olevan Oulun ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten ja että siinä tutkitaan asiakkaiden tyytyväisyyttä Kaukovainion kirjastoon. Saatetekstissä kerrottiin, että vastaamalla kyselyyn asiakas voi vaikuttaa kirjastopalveluiden kehittämiseen ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselylomakkeessa oli neljä osiota: taustatiedot, kirjastonkäyttö, kirjastopalvelut sekä kokoelmat. Kysymyksiä lomakkeessa oli yhteensä kymmenen. Sijoitin taustatiedot kyselylomakkeen alkuun, sillä ne ovat mielestäni vastaajan kannalta helppoja kysymyksiä, joilla kysely on hyvä aloittaa. Toinen vaihtoehto olisi ollut jättää taustatiedot kyselylomakkeen loppuun, mutta koin, että niiden parempi sijoituspaikka on lomakkeen alussa. Kyselylomakkeessa oli pääosin suljettuja kysymyksiä ja arviointiasteikkokysymyksissä käytettiin Likertin asenneasteikkoa. Arviointiasteikkokysymyksissä oli numeroidut vastausvaihtoehdot, joista asiakas ympyröi haluamansa vaihtoehdon. Numeroiduilla vastausvaihtoehdoilla helpotettiin myös kyselyn tulosten syöttöä käsittelyohjelmaan. Arviointiasteikossa keskimäinen vaihtoehto oli ”en osaa sanoa”. Mielestäni en osaa sanoa -vaihtoehdon on tärkeä olla arviointiasteikossa, koska esimerkiksi kirjaston tietokoneiden ja muiden laitteiden toimimisesta kysyttäessä voi olla, että vastaaja ei ole koskaan käyttänyt laitteita. Jokaiselle vastaajalle tulee kyselyssä löytyä sopiva vastausvaihtoehto.

Kysely oli Kaukovainion kirjastossa asiakkaitten saatavilla 24.4.2017–5.5.2017 välisenä aikana. Kyselyn kohderyhmänä oli kirjaston asiakkaat. Paperisen kyselylomakkeen avulla pyrittiin saamaan vastauksia monen ikäisiltä kirjaston käyttäjiltä, kun taas internet-kyselyllä ei välttämättä tavoitettaisi esimerkiksi vanhempia vastaajia. Kyselyn tekeminen paperisena lomakkeena olikin mielestäni tärkeää, koska Kaukovainion asukkaista noin joka viides on yli 65-vuotias (Oulun kaupunki 2017a, viitattu 11.4.2017).

Kyselyyn vastaamisen kannustimena kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvottiin elokuvaliput. Koska otantamenetelmänä käytetään yksinkertaista satunnaisotantaa, voi olla mahdollista, että kyselyyn vastaisivat vain sellaiset henkilöt, jotka ovat kirjaston vakioasiakkaita

tai innokkaita kyselyihin vastaajia. Tämän kannustimen avulla pyrittiin siihen, että vastaajiksi saataisiin myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät tavallisesti välttämättä vastaisi kyselyihin.

Kyselyn vastauksista saatiin tutkimusaineisto, jossa muuttujina ovat kyselylomakkeessa olevat kysymykset eli vastaajien perustiedot sekä tyytyväisyys kirjastoon ja muihin osa-alueisiin. Tilastoyksikköinä tutkimusaineistossa olivat asiakkaiden vastaukset kyselylomakkeen kysymyksiin. Vastauksen käsittelyyn ja analysointiin käytettiin IBM SPSS Statistics 22 -ohjelmaa sekä Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmaa.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

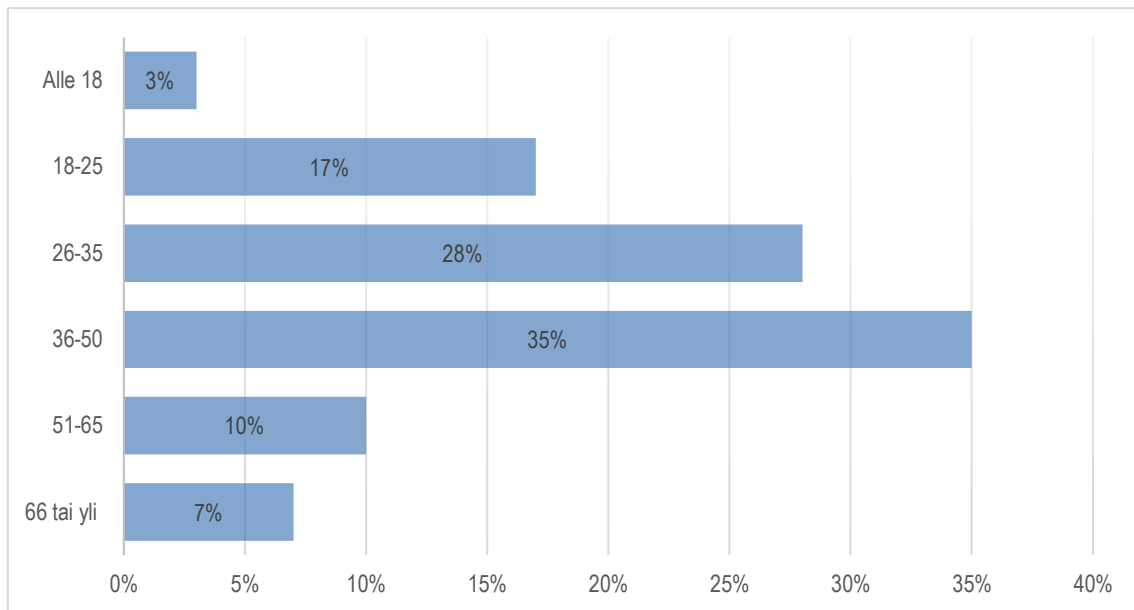
Asiakaskyselyyn saatiin yhteensä 29 vastausta. Vastausten määrä jäi liian alhaiseksi, joten tutkimustuloksia ei voida pitää täysin luotettavina. Tuloksissa on kuitenkin havaittavissa yhteneväisyyttä, mutta ne voidaan tulkita sattumanvaraisiksi, koska otoskoko on hyvin pieni. Heikkilän (2014, 28) mukaan yhtenä tutkimuksen luotettavuuden mittarina on, että jos tutkimus toistettaisiin, tulosten tulisi olla samankaltaiset. Mikäli tutkimukseni uusittaisiin, tulokset voisivat olla erilaiset.

Vastaajien vähäisen määrän vuoksi tulosten ristiintaulukointia ei nähty järkevänä. Näin ollen esimerkiksi iän, sukupuolen tai elämäntilanteen vaikutusta vastaajien tyytyväisyyteen ei tuloksissa käydyä läpi, vaikka se oli yhtenä tutkimuksen tavoitteena. Tulokset esitetään prosenttiyksikköinä niiden esittämisen helpottamiseksi. Tuloksissa tulee kuitenkin huomioida, että kysymyksestä riippuen yksi vastaaja edustaa noin 3-4 prosenttiyksikköä johtuen pyöristyksistä sekä tyhjien vastauslukumäärästä. Kyselyn vastaukset käsiteltiin IBM SPSS Statistics 22 -ohjelmalla sekä Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmalla. Avoimeen kysymykseen tulleet vastaukset käsiteltiin Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla.

### 6.1 Taustatiedot

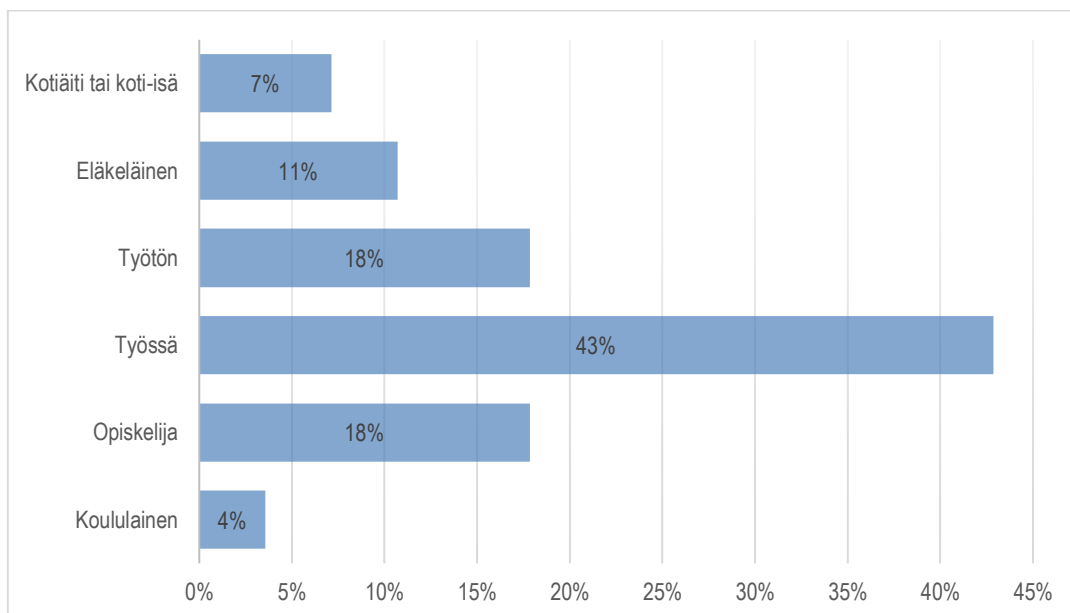
Lomakekyselyyn vastasi 29 ihmistä. Taustatiedoissa selvitettiin vastaajan sukupuolta, ikää ja elämäntilannetta. Kaikki vastaajat ilmoittivat sukupuolensa ja ikänsä, mutta yksi vastaajista jätti vastaamatta elämäntilanteeseen. Vastaajan elämäntilannetta tiedustellut kysymys oli sijoitettu kyselylomakkeessa (Liite 1) ensimmäiselle sivulle ikä-kysymyksen rinnalle, joten kysymys on voinut jäädä vastaajalta huomaamatta.

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Kyselyyn vastanneista naisia oli 24 ja miehiä oli 5. Vastauksia saatiin siis selvästi enemmän kirjaston naisasiakkailta kuin miesasiakkailta. Ollessani kirjastolla markkinoimassa asiakkaille kyselyä huomasinkin, että erityisesti vanhemmat miesasiakkaat eivät olleet kovin halukkaita vastaamaan kyselyyn.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma (n=29)

Kysymyksessä numero kaksi tiedusteltiin vastaajan ikää. Kyselyyn vastasivat eniten 36–50-vuotiaat (35 %), toiseksi eniten 26–35-vuotiaat (28 %) ja kolmanneksi eniten 18–25-vuotiaat (17 %). Vastaajista 51–65-vuotiaita oli 10 % ja 66-vuotiaita tai vanhempia oli seitsemän prosenttia vastaajista. Vähiten kyselyyn vastasi alle 18-vuotiaat (3 %). Naisvastaajia oli edustettuna kaikista ikäluokista, mutta miesvastaajia oli vain kahdesta ikäluokasta, 26–35-vuotiaista ja 36–50-vuotiaista.

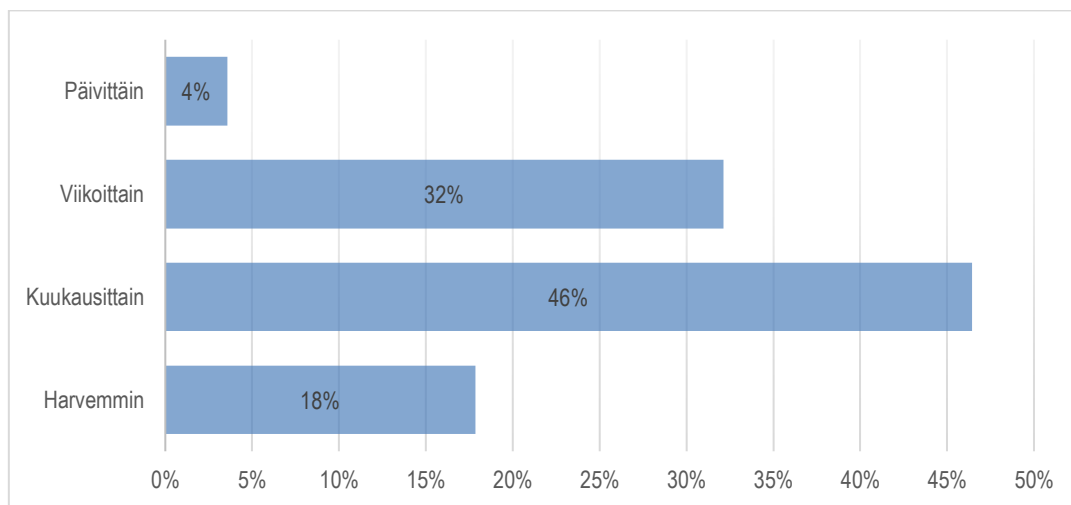


Kuvio 2. Vastaajien elämäntilanne (n=28)

Kysymyksellä numero kolme kysyttiin elämäntilannetta, eli onko vastaaja koululainen, opiskelija, työssä, työtön, eläkeläinen, kotiäiti tai koti-isä vai jokin muu. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Kysely tavoitti pienestä vastaajamäärästä huolimatta melko erilaisia ihmisiä. Kuviosta 2 voidaan nähdä, että vastaajista suurin osa (43 %) oli työssäkäyviä. Toiseksi eniten vastaajista oli työttömiä (18 %) sekä opiskelijoita (18 %), joita oli yhtä suuret määrät. Eläkeläisiä kyselyyn vastanneista oli 11 %, mikä on mielestäni yllättävän vähän, sillä odotin luvun olevan suurempi. Kotiäitejä tai koti-isiä oli vastaajista seitsemän prosenttia. Vähiten vastauksia tuli koululaisilta (4%). Kysymyksen vaihtoehtoon ”Muu, mikä?” ei tullut vastauksia.

## 6.2 Kirjaston käyttö

Kysymyksellä numero neljä tiedusteltiin kuinka usein vastaajat käyvät kirjastossa. Vastausvaihtoehtoina olivat päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja harvemmin. Kuvio 3 kuvaa kyselyyn vastanneiden kirjastossa käyntien tiheyttä.

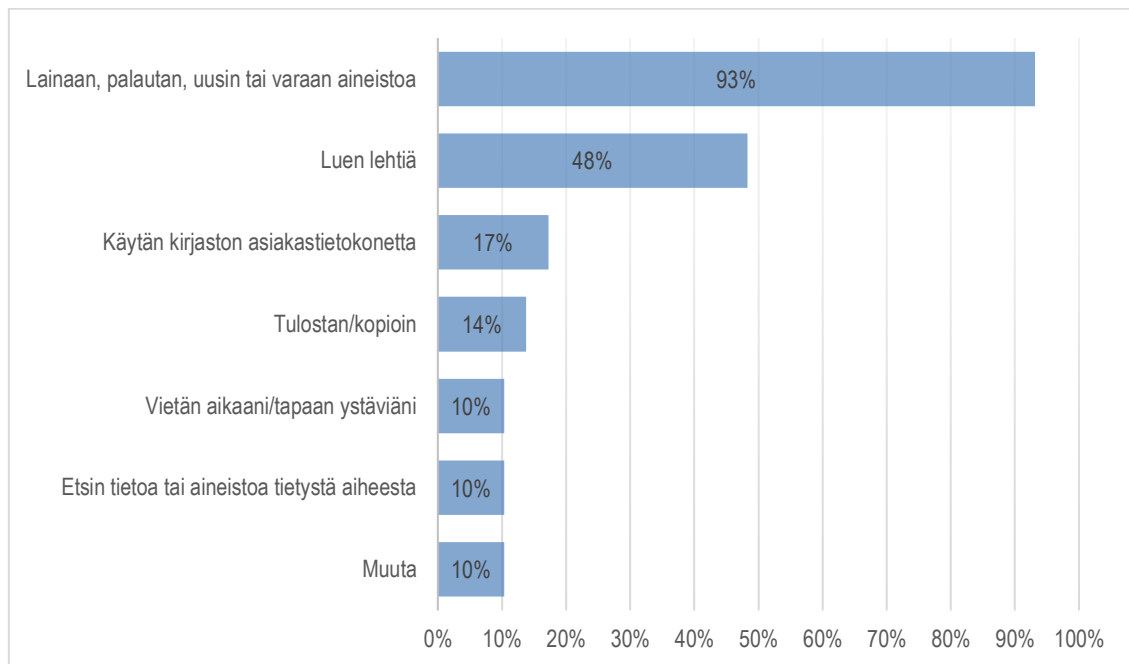


Kuvio 3. Vastaajien kirjastossa käyntien tiheys (n=29)

Lähes puolet vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa kuukausittain. Noin kolmannes vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa viikoittain ja 18 % harvemmin kuin kuukausittain. Vain neljä prosenttia vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa päivittäin. Vastauksista voidaan todeta, että vastaajista suurin osa käy kirjastossa melko säännöllisesti.



Kysymyksellä numero viisi tiedusteltiin, mitä vastaajat yleensä tekevät kirjastossa. Kysymyksessä vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Kysymyksen vaihtoehtoina olivat seuraavat: lainaan, palautan, uusin tai varaan aineistoa, luen lehtiä, käytän kirjaston asiakastietokonetta, tulostan/kopioin, vietän aikaani / tapaan ystäviäni, etsin tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta ja muu, mitä?. Kaikki kyselyyn vastanneet olivat vastanneet kysymykseen.

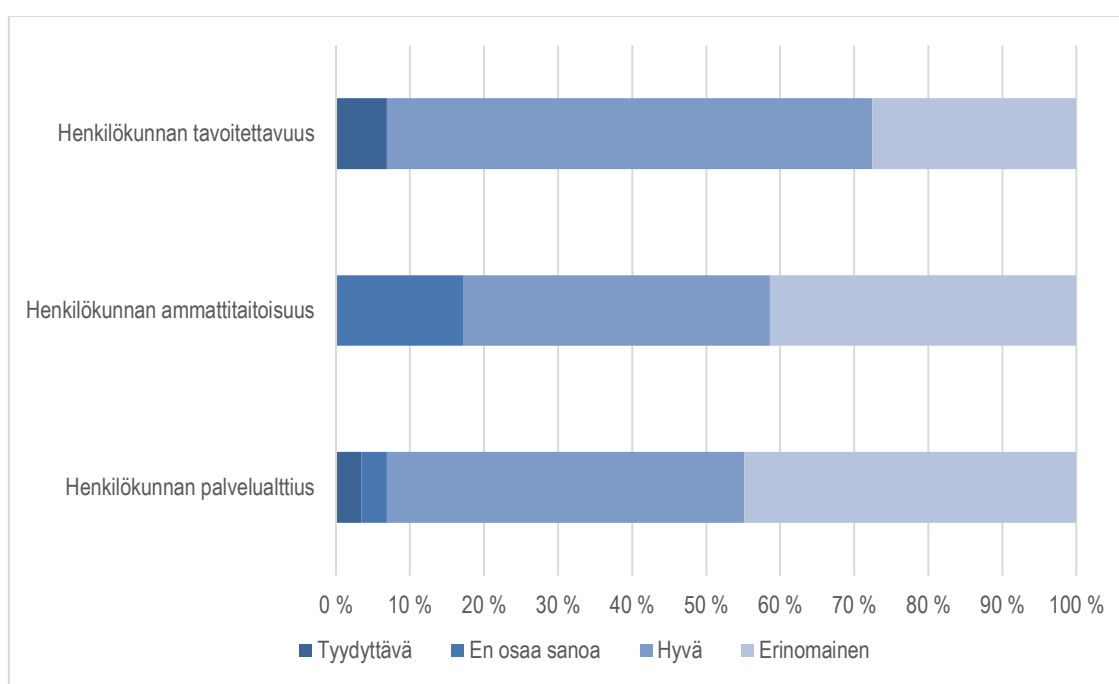


Kuvio 4. Mitä yleensä teette kirjastossa? (n=29)

Kuviosta 4 voidaan nähdä, että vastaajista merkittävä osa (93 %) ilmoitti lainaavansa, palauttavansa, uusivansa tai varaavansa kirjaston aineistoa. Toiseksi eniten (48 %) kirjastossa luettiin lehtiä ja kolmanneksi eniten (14 %) tulostettiin tai kopioitiin. 10 % vastaajista vietti aikaansa tai tapasi ystäviään kirjastossa. 10 % vastaajista myös etsi tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta. Muuta, mitä? -vastausvaihtoehtoon tuli kolme vastausta. Avoimessa vastauskohdassa yksi vastaaja kertoi, että hän käyttää lapsiaan kirjastossa. Toinen vastaaja kertoi opiskelevansa kirjastossa ja kolmas vastaajista kertoi käyvänsä kirjaston muskarissa ja näyttelyissä. Tuloksista käy ilmi, että vastaajista seitsemän prosenttia ilmoitti, etteivät yleensä lainaa, palauta, uusi tai varaa kirjaston aineistoa. Nämä vastaajat ilmoittivat lukevansa lehtiä kirjastossa. Tästä voidaankin päätellä, että osa kirjaston asiakkaista ei käytä sellaisia palveluita, jotka näkyisivät lainausluvuissa.

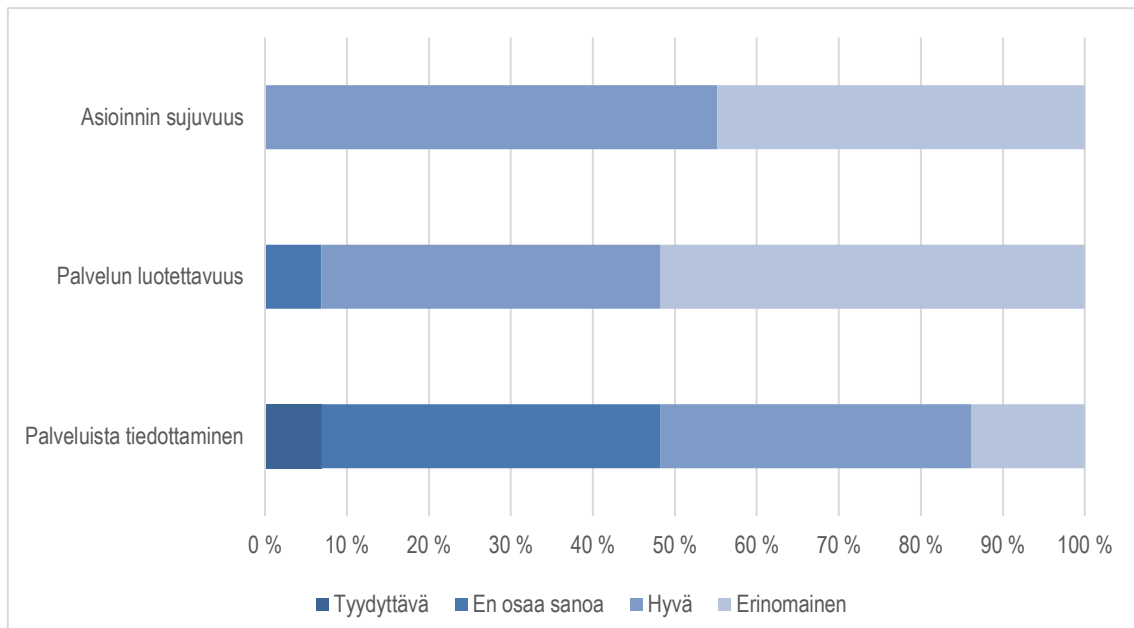
### 6.3 Kirjaston asiakaspalvelu

Kysymyksessä numero kuusi vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän tyytyväisyytään kirjaston asiakaspalveluun. Arviointiasteikkona kysymyksen kohdalla oli 1 = heikko, 2 = tyydyttävä, 3 = en osaa sanoa, 4 = hyvä ja 5 = erinomainen. Kysymyksessä oli kuusi arvioitavaa kohtaa, jotka olivat henkilökunnan tavoitettavuus, ammattitaitoisuus ja palvelualltius, asioinnin sujuvuus, palvelun luotettavuus sekä palveluista tiedottaminen. Kaikki vastaajat olivat vastanneet kysymyksen jokaiseen arviointikohtaan. Yksikään vastaajista ei antanut kysymyksen mihinkään arviointikohtaan huonointa arvosanaa eli heikkoa.



Kuvio 5. Vastaajien tyytyväisyys henkilökuntaan (n=29)

Kuten kuviosta 5 käy ilmi, lähes kolmannes vastaajista (27 %) antoi henkilökunnan tavoitettavuudelle arvosanan erinomainen ja 66 % vastaajista arvosanan hyvä. Tyydyttävän arvosanan tavoitettavuudelle antoi seitsemän prosenttia vastaajista. Henkilökunnan ammattitaitoisuutta arvioitiin yhtä paljon erinomaiseksi (42 %) ja hyväksi (42 %). Vastaajista 18 % ei osannut sanoa kantaansa. Tyydyttävä-arvosanaa ei kukaan vastanneista antanut henkilökunnan ammattitaitoisuudelle. Henkilökunnan palvelualltiudelle 45 % vastaajista antoi arvosanan erinomainen ja 48 % vastaajista arvosanan hyvä. Yksi vastaajista ei osannut sanoa kantaansa ja yksi vastaajista arvioi palvelualltiuden tyydyttäväksi. Voidaankin todeta, että suurin osa vastaajista kokee henkilökunnan tavoitettavuuden, ammattitaitoisuuden sekä palvelualltiuden hyvänä tai erinomaisena.



Kuvio 6. Vastaajien tyytyväisyys asiointiin ja palveluihin (n=29)

Kuten kuviosta 6 voidaan huomata, 45 % vastaajista piti kirjastossa asioinnin sujuvuutta erinomaisena ja 55 % vastaajista hyvänä. Asioinnin sujuvuus ei saanut lainkaan tyydyttävä-arvosanaa. Tuloksesta voidaankin päätellä, että vastaajat pitävät kirjastossa asiointia sujuvana. Noin puolet vastaajista arvioi palvelun luotettavuuden erinomaiseksi. Hyväksi luotettavuuden arvioi 41 % vastaajista ja seitsemän prosenttia vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Palveluista tiedottamiseen 41 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa ja 38 % vastaajista arvioi tiedottamista arvosanalla hyvä. Erinomaisen arvosanan valitsi 14 % vastaajista ja tyydyttävän arvosanan seitsemän prosenttia vastaajista.

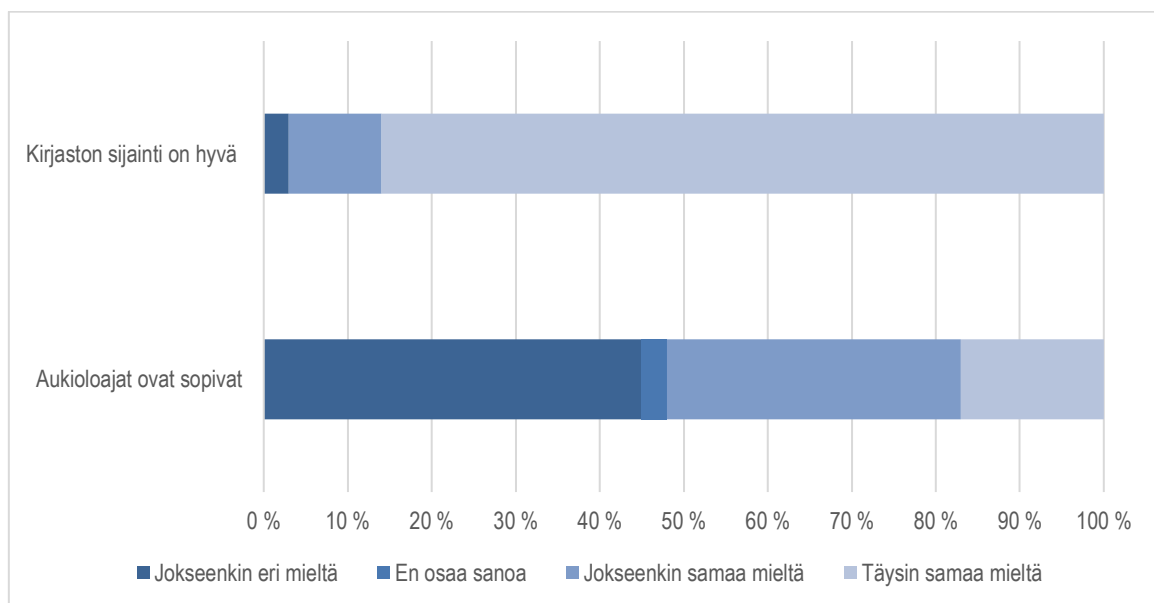
Taulukko 1. Vastausten keskiarvot kirjaston asiakaspalvelusta

	Keskiarvo
Henkilökunnan tavoitettavuus	4,1
Henkilökunnan ammattitaitoisuus	4,5
Henkilökunnan palvelualltius	4,4
Asioinnin sujuvuus	4,4
Palvelun luotettavuus	4,6
Palveluista tiedottaminen	4,0

Taulukossa 1 on kirjaston asiakaspalveluun annettujen vastausten keskiarvo. Keskiarvoon ei ole laskettu mukaan en osaa sanoa -vastauksia. Arviointiasteikkona oli 1 = heikko, 2 = tyydyttävä, 3 = en osaa sanoa, 4 = hyvä ja 5 = erinomainen. Palvelun luotettavuus on saanut parhaimman keskiarvon eli 4,6. Toiseksi parhaimman on saanut henkilökunnan ammattitaitoisuus keskiarvolla 4,5. Henkilökunnan palvelualltius ja asiointin sujuvuus ovat saaneet yhtä hyvän keskiarvon, 4,4. Huonoimman keskiarvon on saanut palveluista tiedottaminen, jonka keskiarvo kuitenkin on 4,0 eli arvostana ”hyvä”. Kaikki arvioitavat kohdat ovatkin saaneet vastauksista hyvät keskiarvot.

#### 6.4 Kirjasto asiointiympäristönä

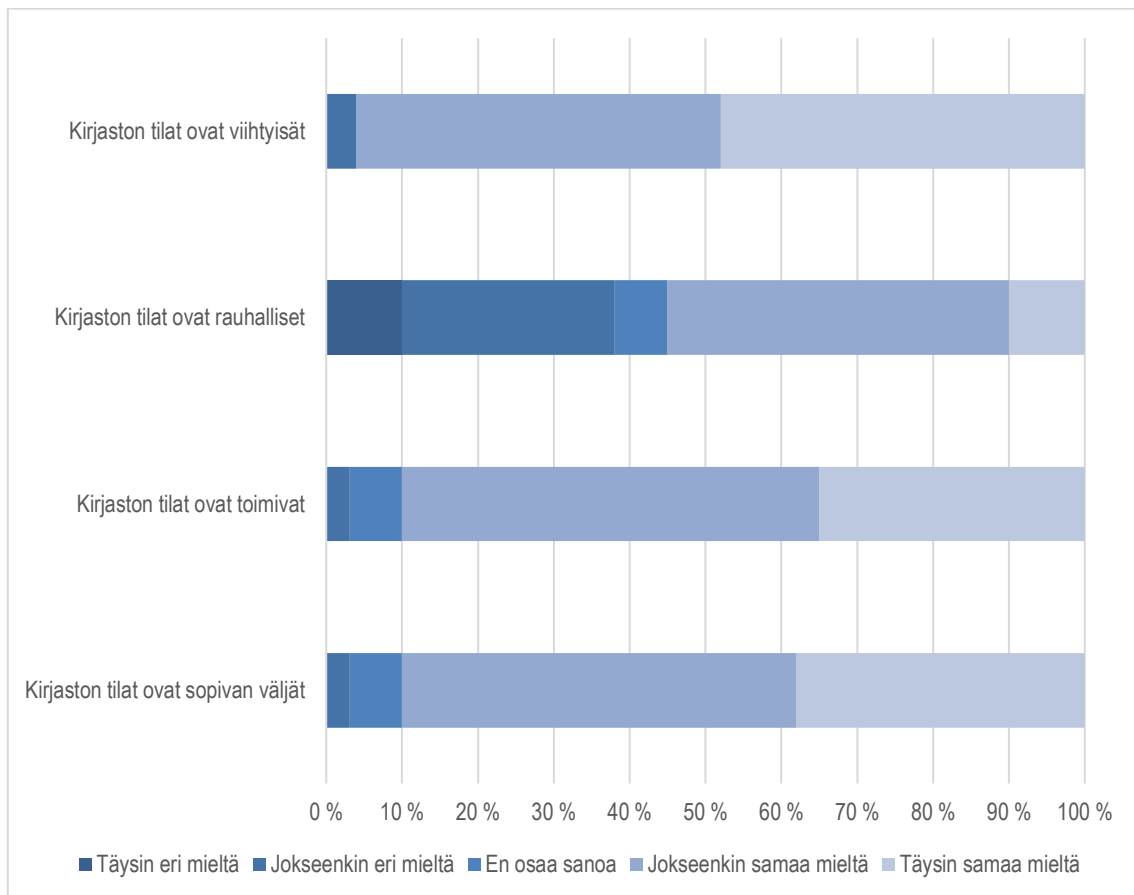
Kysymyksessä numero seitsemän vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytään kirjastoon asiointiympäristönä vastaamalla kahdeksaan väitteeseen. Arviointiasteikkona tämän kysymyksen kohdalla oli 1 = täysin eri mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 3 = en osaa sanoa, 4 = jokseenkin samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Kaikki kyselyyn vastanneet vastasivat kysymyksen kaikkiin väitteisiin. Kysymyksen väitteet olivat seuraavat: kirjaston sijainti on hyvä, aukioloajat ovat sopivat, kirjaston tilat ovat viihtyisät, kirjaston tilat ovat rauhalliset, kirjaston tilat ovat toimivat, kirjaston tilat ovat sopivan väljät, opasteet ovat selkeät sekä tietokoneet ja muut kirjaston laitteet toimivat hyvin.



Kuvio 7. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston sijaintiin ja aukioloaikoihin (n=29)

Kuten kuviosta 7 voidaan nähdä, huomattavasti suurin osa vastaajista (86 %) oli täysin samaa mieltä, että kirjaston sijainti on hyvä. Jokseenkin samaa mieltä kirjaston hyvästä sijainnista oli 10

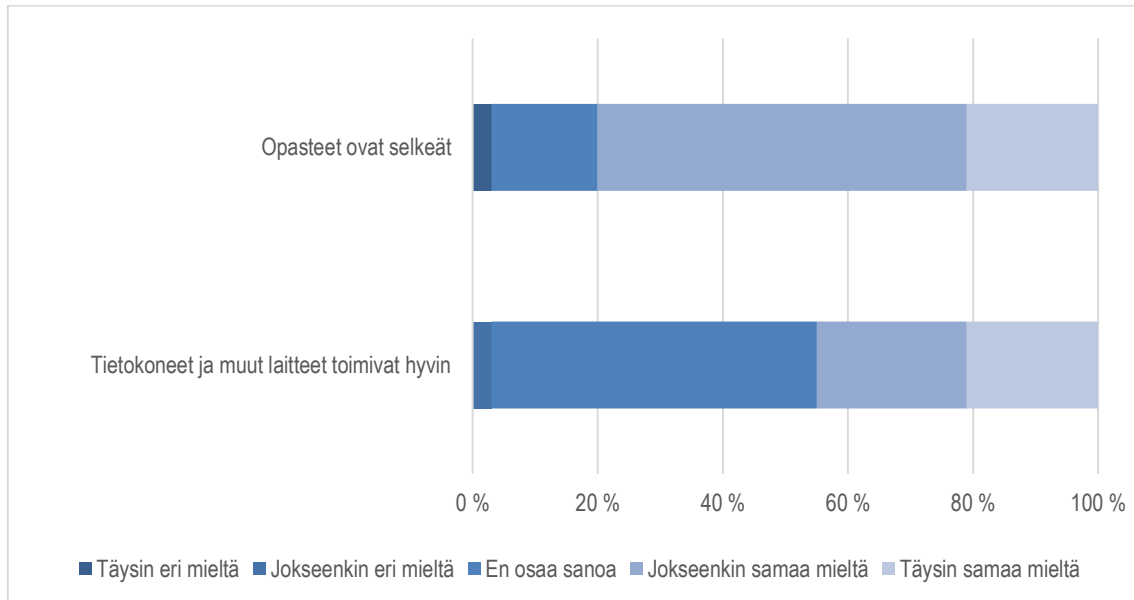
% vastaajista. Yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että kirjaston sijainti on hyvä. Kaukovainion kirjasto onkin keskeisellä paikalla Kaukovainion keskuksessa, joten se on helposti saavutettavissa. Kirjaston aukioloaikojen sopivuudesta oli jokseenkin eri mieltä melkein puolet vastaajista (45 %). Jokseenkin samaa mieltä aukioloaikojen sopivuudesta oli 34 % vastaajista ja täysin samaa mieltä 17 %. Yksi vastaajista ei osannut sanoa kantaansa.



Kuvio 8. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston tiloihin (n=29)

Vastaajien mielipiteet kirjaston tiloista voidaan nähdä kuviosta 8. Vastaajista yhteensä yli 90 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kirjaston tilat ovat viihtyisät. Yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä kirjaston tilojen viihtyvyydestä. Väite "kirjaston tilat ovat rauhalliset" oli eniten vastaajien mielipiteitä jakava. Täysin samaa mieltä rauhallisuudesta oli 10 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä lähes puolet vastaajista. Vastaajista seitsemän prosenttia ei osannut sanoa kantaansa. Jokseenkin eri mieltä tilojen rauhallisuudesta oli melkein kolmannes (28 %) vastaajista ja täysin eri mieltä oli 10 % vastaajista. Kirjaston tilojen toimivuudesta 35 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja yli puolet (55 %) jokseenkin samaa mieltä. Seitsemän prosenttia ei osannut sanoa kantaansa ja kolme prosenttia oli jokseenkin eri mieltä toimivuudesta. Vastaajista 38 % oli

täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston tilat ovat sopivan väljät. Jokseenkin samaa mieltä oli reilu puolet vastaajista (52 %) ja kolme prosenttia jokseenkin eri mieltä. Vastaajista seitsemän prosenttia ei osannut sanoa kantaansa väitteeseen.



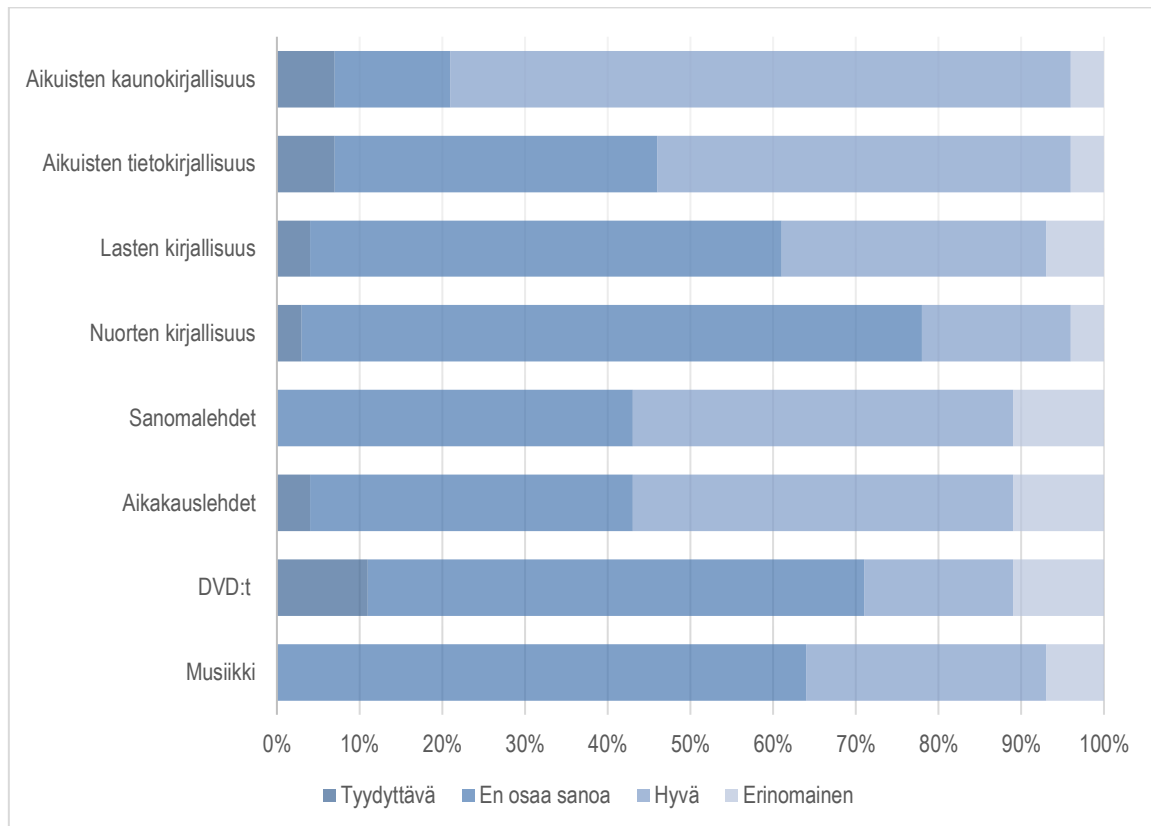
Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys kirjaston opasteisiin ja laitteisiin (n=29)

Kuviosta 9 voidaan huomata, että 21 % oli täysin samaa mieltä siitä, että kirjaston opasteet ovat selkeät. Enemmistö vastaajista (59 %) oli jokseenkin samaa mieltä opasteiden selkeydestä. Vastaajista 17 % ei osannut sanoa kantaansa ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä opasteiden selkeydestä. Tietokoneiden ja muiden kirjaston laitteiden toimivuudesta täysin samaa mieltä oli 21 % vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä oli noin joka neljäs (24 %) vastaajista ja jokseenkin eri mieltä oli kolme prosenttia vastaajista. Noin puolet vastaajista (52 %) ei osannut sanoa kantaansa. En osaa sanoa -vastausten suuri määrä voi johtua siitä, etteivät kaikki asiakkaat käytä kirjaston tietokoneita tai muita laitteita.

## 6.5 Kokoelmat

Kysymyksessä numero kahdeksan vastaajia pyydettiin arvioimaan heidän tyytyväisyytään kirjaston aineistokokoelmien laatuun. Arviointikriteereinä olivat esimerkiksi monipuolisuus, aineiston määrä ja ajankohtaisuus. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Arviointiasteikkona tämän kysymyksen kohdalla oli 1 = heikko, 2 = tyydyttävä, 3 = en osaa sanoa, 4 = hyvä ja 5 = erinomainen. Kysymyksessä oli kahdeksan arvioitavaa kohtaa, jotka olivat aikuisten kaunokirjallisuus,

aikuisten tietokirjallisuus, lasten kirjallisuus, nuorten kirjallisuus, sanomalehdet, aikakauslehdet, DVD:t sekä musiikki.



Kuvio 10. Vastaajien tyytyväisyys aineistokokoelmien laatuun (n=28)

Vastauksista käy ilmi, ettei millekään kirjaston aineistokokoelmalle ole annettu arvosanaksi heikkoa. Kuviosta 10 voidaan nähdä, että merkittävä osa vastaajista (75 %) arvioi aikuisten kaunokirjallisuutta arvosanalla ”hyvä”. Erinomaiseksi kaunokirjallisuuden arvioi neljä prosenttia vastaajista ja tyydyttäväksi seitsemän prosenttia vastaajista. Vastaajista 14 % ei osannut sanoa kantaansa. Aikuisten tietokirjallisuutta hyvänä piti joka toinen vastaajista, erinomaisena neljä prosenttia vastaajista ja tyydyttävänä 7 % vastaajista. Huomattava osa vastaajista (39 %) ei osannut sanoa kantaansa aikuisten tietokirjallisuuteen. Lasten kirjallisuudessa yli puolet vastaajista (57 %) ei osannut sanoa kantaansa, kuitenkin 32 % vastaajista piti lasten kirjallisuutta hyvänä. Erinomaisena piti seitsemän prosenttia vastaajista ja tyydyttävänä neljä prosenttia vastaajista. Nuorten kirjallisuudessa vastaajista merkittävä osa ei osannut sanoa kantaansa. Vastaajista 18 % piti nuorten kirjallisuutta hyvänä. Yksi vastaaja piti nuorten kirjallisuutta erinomaisena ja yksi vastaaja tyydyttävänä. On huomattava, että vaikka lasten ja nuorten kirjallisuuden kohdalla suuri osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”, mielipiteet niiden kohdalla, jotka jonkin arvosanan osasivat antaa, ovat

melko yhtäläiset. Lasten ja nuorten kirjallisuutta arvioitiin näiden vastaajien toimesta enimmäkseen arvosanalla ”hyvä”.

Sanomalehdet arvosanalla ”hyvä” arvioi lähes puolet (46 %) vastaajista. Lähes yhtä paljon (43 %) vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Vastaajista 11 % arvioi sanomalehdet erinomaisiksi. Aikakauslehdet arvosanalla ”hyvä” arvioi melkein puolet vastaajista (46 %) ja 39 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Vastaajista 11 % arvioi sanomalehdet erinomaisiksi ja neljä prosenttia vastaajista tyydyttäväksi. Reilu puolet vastaajista ei osannut sanoa kantaansa DVD-kokoelman laatuun. Kuitenkin hyväksi DVD-kokoelman arvioi 18 % vastaajista. Yhtä suuri määrä vastaajista arvioi DVD-kokoelman tyydyttävänä (11%) ja erinomaisena (11 %). Musiikkiin ei osannut sanoa kantaansa suurin osa vastaajista (64 %). Hyvänä musiikkikokoelmaa piti lähes kolmannes (29 %) vastaajista ja erinomaisena seitsemän prosenttia vastaajista. Musiikista voidaan huomata, että vaikka yli puolet vastaajista eivät olleet osanneet sanoa kantaansa, mielipiteet arvioiden antaneiden osalta olivat hyviä. Tyydyttävä -arvosanaa ei musiikille antanut kukaan.

*Taulukko 2. Vastausten keskiarvot aineistokokoelmien laadusta*

	Keskiarvo
Aikuisten kaunokirjallisuus	3,9
Aikuisten tietokirjallisuus	3,8
Lasten kirjallisuus	4,0
Nuorten kirjallisuus	4,0
Sanomalehdet	4,2
Aikakauslehdet	4,1
DVD:t	3,7
Musiikki	4,2

Aineistokokoelmien laatuun annettujen vastausten keskiarvot voidaan nähdä taulukosta 2. Keskiarvoon ei ole laskettu mukaan en osaa sanoa -vastauksia. Keskiarvoja tulkittaessa tulee huomioida, että en osaa sanoa -vastauksia on tullut jokaisessa arviointikohdassa merkittävästi, mikä vaikuttaa keskiarvoon.

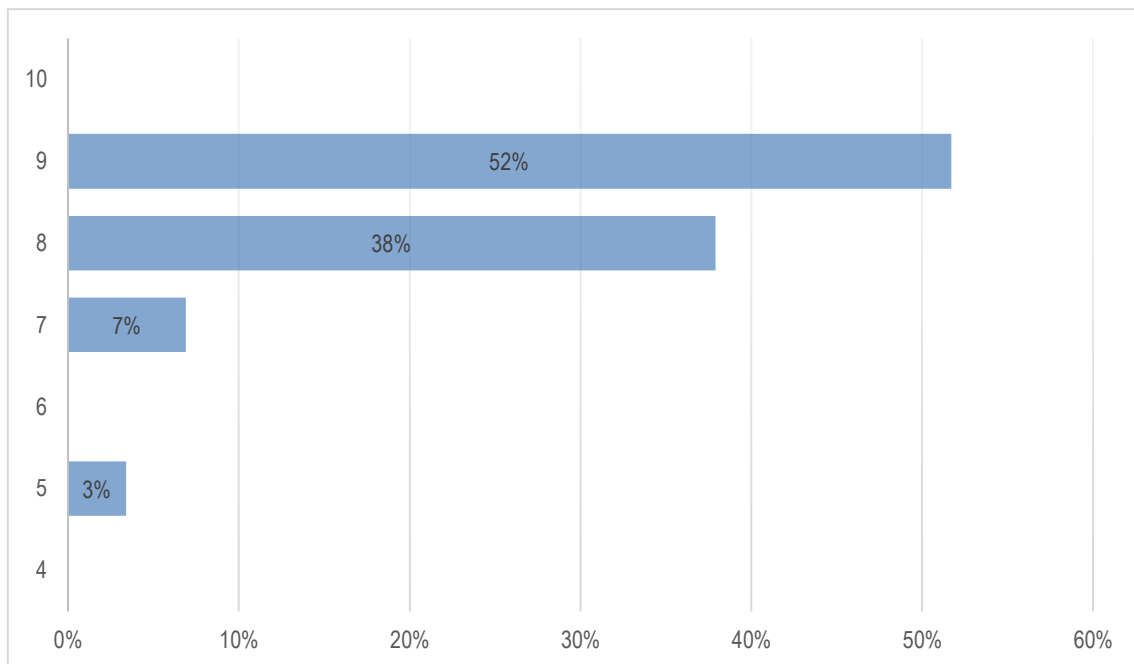
Tuloksista voidaan nähdä, että parhaimman keskiarvon ovat saaneet niin sanomalehdet kuin musiikki, kummankin keskiarvon ollessa 4,2. Niin musiikki kuin sanomalehdet saivat vain arvosanoja



”hyvä” ja ”erinomainen”. Huonoimman keskiarvon on saanut DVD-kokoelma keskiarvolla 3,7. DVD-kokoelma olikin saanut aineistokokoelmista eniten arvosanaa ”tydyttävä”.

## 6.6 Kouluarvosana

Kyselylomakkeen lopussa kysymyksellä numero yhdeksän haluttiin tietää, minkä arvosanan vastaajat antaisivat kirjastolle yleensä. Arviointiasteikkona oli kouluarvosana 4–10. Kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen. Muutama vastaaja oli antanut numeroarvosanan lisäksi plusmerkin eli esimerkiksi ”9+”. Kysymyksen tarkoituksena oli, että kouluarvosana annettaisiin täysin numeroin, joten plusmerkinnät on poistettu. Lomakkeessa kysymystä olisi pitänyt tarkentaa siten, että kysymyksellä haetaan vain täysiä numeroita.



Kuvio 11. Kokonaisarvosana kirjastosta yleisesti (n=29)

Kuviosta 11 voidaan huomata, että hieman yli puolet vastaajista antoi kirjastolle kouluarvosanan 9. Toiseksi eniten (38 %) vastaajista antoi kouluarvosanan 8. Kouluarvosanan 5 oli antanut yksi vastaaja (3 %). Arvosanoja 4, 6 ja 10 ei antanut kukaan vastaajista. Keskiarvo arvosanoista on 8,3. Vastauksista voidaankin todeta, että kirjastolle annettiin yleisesti melko hyvät arvosanat.

## 6.7 Avoimet palautteet

Kysymyksessä numero kymmenen oli avoin kysymys, jossa annettiin asiakkaille mahdollisuus antaa palautetta, toiveita ja kehittämis ehdotuksia kirjastolle. Kysymykseen saatiin vastauksia yhteensä 13 vastaajalta. Useassa vastauksessa oli kommentteja useampaan eri asiaan. Enimmäkseen palautetta saatiin kirjaston rauhattomuudesta ja aukioloajoista.

Kysymykseen tulleissa vastauksissa toivottiin parannusta kirjaston aukioloaikoihin. Pääasiassa toivottiin pidempiä aukioloaikoja. Yhdessä vastauksessa toivottiin pidempää aukioloaikaa nimenomaan perjantaille ja toisessa vastauksessa aukioloaikoja myös viikonlopulle.

Avoimissa vastauksissa toivottiin myös rauhallisempia kirjastotiloja. Kahdessa vastauksessa huomautettiin, että lapset ja nuoret pitävät kirjastossa paljon melua. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että kirjastossa ei voi lukea rauhassa ja toisessa vastauksessa toivottiin, että kirjasto pidettäisiin rauhallisena paikkana. Kahdessa vastauksessa toivottiin parannusta kirjaston kokoelmiin. Yhdessä vastauksessa toivottiin enemmän englanninkielistä kirjallisuutta ja toisessa enemmän lehtiä.

Kahdessa vastauksessa otettiin kantaa kirjaston tilojen yhteydessä olevaan nuorisotilaan. Yhdessä vastauksessa toivottiinkin, että koko tila olisi kirjaston käytössä ja toisessa biljardipöydän sijoittamista kirjaston tiloihin pidettiin huonona ajatuksena. Avoimissa vastauksissa toivottiin myös, että satuhetkiä järjestettäisiin ensi syksynä. Satuhetkiä onkin järjestetty kevään aikana viikoittain Kaukovainion kirjastossa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, että asiakaspisteiden näppäimistöt voitaisiin uusia. Eräässä vastauksessa kirjaston yhteistyötä muiden kirjastojen kanssa pidettiin hyvänä juttuna ja yhteistyötä sujuvana.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Otantatutkimuksessa otokselta saatujen tutkimustulosten oletetaan vastaavan koko perusjoukkoa. Otoksen koko tulee olla tarpeeksi suuri, jotta ilmiön yleistäminen voidaan tehdä. Asiakaskyselyyn saatiin 29 vastausta. Kyselyn tuloksia ei voitu vähäisen vastaajamäärän vuoksi yleistää koskemaan Kaukovainion kirjaston asiakkaita. Suppealla otoksella tulos on epäluotettava. Johtopäätöksissä olevat tulokset vastaavat kyselyyn vastanneiden mielipiteitä. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena oli tutkia, vaikuttavatko sukupuoli, ikä tai elämäntilanne asiakkaitten tyytyväisyyteen ja kirjastonkäyttöön. Otoksen pienen koon takia tulosten ristiintaulukointia ei nähty järkevänä toteuttaa, joten näihin tutkimusongelmiin ei ole vastattu tuloksissa.

Tulosten perusteella kävi ilmi, että vastaajista merkittävä osa oli naisia. Eniten vastaajista oli 36–50-vuotiaita ja lähes puolet vastaajista olivat työssäkäyviä. Suuri osa vastaajista kävi kirjastossa kuukausittain ja joka kolmas vastaaja kävi viikoittain. Kirjaston palveluista ylivoimaisesti käytetyin oli vastaajien keskuudessa lainaaminen, palauttaminen, uusiminen tai varaaminen. Kuten aiemmin on mainittu luvussa 2.2, Lovion ja Tiihosen (2006, 11) mukaan kirjaston perinteisin palvelu on lainaus ja tulosten perusteella se näyttää pitävän paikkaansa. Toiseksi suosituinta oli lehtien lukeminen. Pieni osa vastaajista ilmoitti lukevansa lehtiä kirjastossa, mutta eivät lainaa, palauta, uusi tai varaa kirjaston aineistoa. Tämä kertookin siitä, että pelkästään lainauslukujen perusteella ei saada kokonaiskuvaa kirjaston palveluiden käytöstä.

Vastaajista valtaosa oli kirjaston henkilökunnan tavoitettavuuteen, ammattitaitoisuuteen ja palvelualltiuteen tyytyväisiä. Kuten aiemmin luvussa 2.3 on mainittu, asiakkaiden arviot kirjaston asiakaspalvelusta ovatkin asiakaskyselyissä yleensä kiitettäviä (Juntunen & Saarti 2014, 17). Tuloksista kävi ilmi, että asiointia pidettiin sujuvana ja palvelua luotettavana. Palveluista tiedottamisen arvioinnissa lähes puolet vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Syynä tähän voi olla, että vastaajat eivät ole ymmärtäneet, mitä kysymyksellä haettiin tai eivät vain osaa sanoa, mitä mieltä ovat tiedottamisesta. Vastaajien arvioista lasketun keskiarvon mukaan parhaimmaksi arvioitiin palvelun luotettavuus. Lähes yhtä hyväksi arvioitiin henkilökunnan ammattitaitoisuus.

Lähes kaikki kyselyyn vastanneista piti kirjaston sijaintia hyvänä. Kaukovainion kirjaston sijainti onkin keskeisellä paikalla Kaukovainiolla. Luvussa 2.2 on mainittu kirjaston infrastruktuuripalveluista,

joihin kuului myös kirjaston sijainti (Pihlaja 2004, 35). Kirjaston sijainti onkin tärkeä tekijä, kun asiakas luo mielikuvaa kirjastosta. Kun kirjaston sijainti on keskeinen, asiointi kirjastossa on asiakkaille helpompaa ja mukavampaa.

Eniten vastanneiden mielipiteitä jakoi kirjaston aukioloajat. Avoimessa palautteessa toivottiin kirjastoon pidempiä aukioloaikoja arkena ja myös viikonloppuna. Ehdotukseni on, että kirjaston omatoimikäytön mahdollisuutta mietittäisiin Kaukovainion kirjastossa. Henkilöstöresurssit eivät todennäköisesti riittäisi pidempiin aukioloaikoihin arkena, saati viikonloppuna. Omatoimikäytön avulla asiakkaat voisivat päästä kirjastoon laajempina aukioloaikoina ja kirjasto voisi palvella asiakkaitaan entistä paremmin. Toisaalta, lähes puolet vastaajista oli eri mieltä kirjaston tilojen rauhallisuudesta ja avoimessa palautteessa tuli useampaan otteeseen esille kirjaston tilojen rauhattomuus sekä lasten ja nuorten metelöinti. Kun henkilökunta ei olisi paikalla kirjaston omatoimikäytön aikana, se voisi entisestään lisätä rauhattomuutta. Yhtenä vaihtoehtona olisi, että omatoimikirjaston käyttöön asetettaisiin ikäraja. Vaikka osa vastaajista ei kokenut kirjaston tiloja rauhallisina, suurin osa koki kuitenkin kirjaston tilat viihtyisiksi, toimiviksi ja sopivan väljiksi.

Aineistokokoelmien laadun arvioinnissa suurin osa vastaajista oli arvioinut aikuisten kaunokirjallisuuden hyväksi. Vastausten keskiarvojen mukaan parhaimmat arviot saivat sanomalehdet ja musiikki. Keskiarvoihin ei ole laskettu mukaan en osaa sanoa -vastauksia, joita oli lähes kaikissa aineistokokoelmien vastauksissa yllättävän paljon. Nuorten kirjallisuuden laadun arvioinnissa jopa kolme neljästä vastaajasta ei ollut osannut sanoa kantaansa ja lasten kirjallisuudessa osuus oli yli puolet vastaajista. Nuorten ja lasten kirjallisuuden kohdalla kyseessä todennäköisesti on se, että vastaajat eivät käytä lasten ja nuorten kirjallisuutta. Kyselyssä suurin osa vastaajista olikin 36–50-vuotiaita ja vain yksi vastaaja oli alle 18-vuotias. Avoimessa palautteessa toivottiin kokoelmaan enemmän englanninkielistä kirjallisuutta sekä lehtiä.

DVD-kokoelman ja musiikin kohdalla en osaa sanoa -vastausten osuus oli yli puolet kaikista vastauksista. Todennäköistä onkin, että suurin osa vastaajista käyttää näitä aineistoja harvoin tai ei käytä lainkaan. Vastausten keskiarvojen mukaan DVD-kokoelma sai huonoimman arvion aineistokokoelmista keskiarvon ollessa 3,7. Arviointiasteikossa ”1” oli heikko ja ”5” oli erinomainen. Asiakkaitten olisi hyvä hoksata, että aineiston varaaminen esimerkiksi pääkirjastosta on ilmaista, jossa DVD-kokoelma on paljon suurempi. Näin ollen Kaukovainion kirjaston asiakkailta on pääsy katta-vaan DVD-kokoelmaan aineiston varaamisen kautta. Kyselylomakkeessa aineistokokoelmien arvioinnin yhteydessä olisi pitänyt kysyä kokoelman tärkeydestä vastaajalle. Vastaaja olisi arvioinut,

kuinka tärkeänä hän kokee kyseessä olevan kokoelman ja minkä arvosanan sen laadusta hän koelmalle antaa.

Vastaajien antamista kouluarvosanoista kirjastolle keskiarvoksi tuli 8,3 eli hyvä. Arviointiasteikkona oli kouluarvosanat asteikolla 4–10. Eniten kouluarvosanoista annettiin kirjastolle arvosanaa 9. Keskiarvosta voidaankin huomata, että vaikka vastaajat eivät olleet täysin tyytyväisiä kirjastoon ja sen palveluihin, kirjastolle yleisesti annettu arvosana on kuitenkin hyvä.

Yleisesti ottaen tutkimuksen tulokset olivat kirjaston kannalta enemmän positiivisia kuin negatiivisia. Suositeltavaa olisi, että kirjastossa seurattaisiin asiakkaitten tyytyväisyyttä esimerkiksi asiakas-tyytyväisyyskyselyiden avulla. Tällä tavoin saataisiin selville kehittämistä vaativia asioita. Kaikille tyytymättömyyttä aiheuttaville asioille kirjasto ei tietenkään voi tehdä mitään, koska asiat eivät välttämättä ole heidän päätettävissään. Esimerkkinä tästä voisi olla kirjaston tilojen yhteyteen tullut nuorisotila.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka tyytyväisiä kirjaston asiakkaat ovat Kaukovainion kirjaston palveluihin, kokoelmiin sekä kirjastoon asiointiympäristönä. Tavoitteena oli myös selvittää, kuinka usein asiakkaat asioivat kirjastossa, mitä kirjaston palveluita he käyttivät sekä millaisia toiveita ja kehittämis ehdotuksia heillä oli kirjaston suhteen. Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen tutkimus ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselyn otoskoko jäi liian pieneksi, joten tutkimustuloksia ei voitu yleistää koskemaan Kaukovainion kirjaston asiakkaita. Tutkimus ei näin ollen ole luotettava. Tulokset vastaavatkin kyselyyn vastanneiden mielipiteitä.

Tutkimuksen tulosten perusteella vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä Kaukovainion kirjastoon. Suurin osa vastaajista kävi kirjastossa kuukausittain. Suosituin palvelu oli lainaus, palautus, uusiminen tai varaaminen. Toiseksi suosituinta oli lehtien lukeminen. Vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä kirjaston asiakaspalveluun. Tyytymättöimpiä vastaajat olivat kirjaston tilojen rauhattomuuteen ja aukioloaikoihin.

Asiakastyytyväisyyskysely Kaukovainion kirjastossa ei onnistunut suunnitellulla tavalla, koska vastaajia ei saatu kyselyyn tarpeeksi. Seuraavaksi käsittelen asioita, jotka olisivat olleet kyselyn onnistumisen kannalta tärkeitä. Näitä ovat esimerkiksi kyselyn mainostaminen, kyselyn ajankohta, kyselyn esilläolon pituus sekä itse kyselylomake.

Jotta kyselyyn olisi saatu enemmän vastauksia, sitä olisi pitänyt mainostaa enemmän kirjaston asiakkaille. Olin Kaukovainion kirjastossa mainostamassa kyselyä asiakkaille kyselyn viimeisenä päivänä. Sain kyselyyn tuona päivänä monta vastausta, joten läsnäoloni näytti kannattavan. Aikataulusyistä en päässyt muina päivinä mainostamaan kyselyä kirjastolle. Mikäli olisin ollut useampana päivänä mainostamassa kyselyä kirjastolla, uskon, että kyselyyn vastaajien määrä olisi ollut suurempi. Sosiaalista mediaa olisi voitu hyödyntää kyselyn mainostamisessa, vaikka Kaukovainion kirjastolla ei omaa Facebook-sivua olekaan. Kaukovainion kirjasto on Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lähikirjasto ja Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston Facebook-sivulla julkaistaan myös lähikirjastojen uutisia ja tapahtumia. Pääkirjaston ja lähikirjastojen julkaisut on koottu samalle sivulle, joten siellä mainostaminen olisi voinut tavoittaa tutkimukseni kohderyhmää. Kyselyn mainostamisessa olisin voinut hyödyntää myös paikallisten lehtien yleisöpalstoja. Markkinointi-

kanavana se ei välttämättä olisi ollut paras mahdollinen vaihtoehto, sillä Oulussa jaettavien paikallislehtien jakelualue on laaja. Kaukovainiolla ei ole omaa paikallislehteä, joten lehtimainonnan avulla ei välttämättä olisi tavoitettu kohderyhmää tehokkaasti.

Kysely oli kirjastossa 24.4.–5.5.2017 välisen ajan. Tuona aikana vappupäivä oli arkipäivänä, jolloin kirjasto oli suljettuna. Kysely oli siis yhdeksän arkipäivän ajan kirjastossa esillä. Aikataulullisista syistä en voinut jatkaa kyselyä kirjastossa, mutta sen olisi ollut hyvä olla pidempään. Sopivampi pituus olisi ollut esimerkiksi neljä viikkoa. Kirjastossa opiskelijan tekemä asiakaskysely voisi mielestäni onnistua parhaiten sellaisessa tilanteessa, jossa opiskelija olisi työharjoittelussa kirjastossa kyselyn aikana. Opiskelija voisi mainostaa asiakkaille kyselyä työn ohessa ja vastausten määrääkin olisi helpompi seurata.

Vähäisen vastaajamäärän vuoksi pohdittiin, että kyselyn lisäksi tehtäisiin täydentävä asiakashaastattelu. Sopivan asiakkaan löytäminen haastattelua varten oli liian haasteellista, joten ajatuksesta luovuttiin. Kirjaston kanta-asiakkaan mielipiteet kirjastosta olisivat todennäköisemmin positiivisia. Rehellisesti vastaavan asiakkaan löytäminen oli näissä aikataulupuitteissa hankalaa.

Kyselyn suunnittelussa päädyin paperiseen kyselylomakkeeseen, sillä halusin saada vastauksia monen ikäisiltä kirjaston käyttäjiltä. Oletuksena oli, että jos kysely olisi internetissä, se rajaisi iäkkäimpiä vastaajia pois. Kaukovainion asukkaista noin joka viides on yli 65-vuotias, joten sen mukaisesti oletin, että eläkeikäisiä vastaajia olisi enemmän. Eläkeläisten vähäinen määrä vastaajissa yllätti. Kun olin kirjastolla mainostamassa kyselyä, huomasin, että erityisesti iäkkäämmät miesasiakkaat eivät olleet kovin innokkaita vastaamaan kyselyyn. Oletus eläkeläisten vastaajien määrästä olikin väärä, sillä yllättäen innokkaimpia vastaajia olivat 36–50-vuotiaat.

Kyselylomakkeen arviointiasteikkokysymyksissä käytin en osaa sanoa -vaihtoehtoa ja jälkikäteen ajateltuna vaihtoehdon olisi voinut jättää pois. Erityisesti aineistokokoelmien laatua koskevassa kysymyksessä en osaa sanoa -vastausvaihtoehdon oli valinnut turhan moni vastaaja. Vastaajaa ei kylläkään saisi pakottaa vastaamaan kysymykseen, josta hänellä ei esimerkiksi ole tietoa. Tähän kysymykseen olisikin hyvä ollut laittaa vaihtoehto ”en tunne/käytä aineistoa”. Aineistokokoelmien laatua koskevan kysymyksen ohjeistus olisi voinut olla selkeämpi ja yksiselitteisempi. Vaihtoehtona olisi näin jälkikäteen mietittynä voinut myös olla, että kysymys olisi jätetty kokonaan pois kyselylo-

makkeesta. Oulussa aineistopalautuksia kellutetaan ja aineiston varaaminen on ilmaista, joten periaatteessa Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa ja sen lähikirjastoissa kokoelma on yhteinen. Kaukovainion kirjaston aineistokokoelman arvioiminen ei näin ollen ole kovin järkevää.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää kirjastoissa. Jatkotyön aiheena voisi olla, että Kaukovainion kirjastossa tehtäisiin uusi asiakastyytyväisyyskysely. Kysely voitaisiin toteuttaa samankaltaisena kyselynä kuin minun kyselyni, mutta aineistokokoelman laatua koskevaa kysymystä tulisi muokata tai jättää kysymys pois kokonaan. Kysymyksissä olevien asioiden tärkeyttä vastaajalle olisi hyvä tiedustella. Uuden asiakaskyselyn tuloksia voisi verrata tekemäni kyselyn tuloksiin.



## LÄHTEET

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Maarit Tillman. 4. painos. Juva: WSOY.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Edita Publishing Oy.

Heinisuo, R., Koskela S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 118.

Kirjastolaki 29.12.2016/1492.

Lehtonen, J., Pesonen, H-L & Toskala, A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Avoimen yliopiston julkaisusarja Oppimateriaaleja 6.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2006. Kirjaston asiakaspalvelu. 1. laitoksen korjattu lisäpainos. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Manninen, T. 1995. Oulun kaupungin historia VI 1945-1990. Oulun kaupunki.

Oulun kaupunki 2011. Kaukovainio – metsälähiön moderni rakennusperintö. Viitattu 11.4.2017, [https://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=50b2f038-633e-479c-8c24-e155f15e73f8&groupId=64220](https://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=50b2f038-633e-479c-8c24-e155f15e73f8&groupId=64220).

Oulun kaupunki 2015a. OUTI-kirjastojen toimipisteet. Viitattu 11.4.2017. [https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot\\_ja\\_aukiolot](https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot_ja_aukiolot).

Oulun kaupunki 2015b. Kaukovainion kirjasto. Viitattu 4.4.2017, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kaukovainion-kirjasto>.

Oulun kaupunki 2017a. Oulun kaupungin ikäluokkatilasto kaupunginosittain 31.12.2016. Viitattu 4.4.2017, <https://www.ouka.fi/documents/50085/832671/ik%C3%A4luokkatilasto+kaupunginosittain+31.12.2016.pdf/0288aacc-68f8-4138-aac3-506348811c7b>.

Oulun kaupunki 2017b. Oulun seudun karttapalvelu. Viitattu 11.4.2017, <https://kartta.ouka.fi/ims>.

Oulun kaupunki 2017c. Varaamo. Viitattu 11.4.2017, <https://varaamo.ouka.fi/>.

Oulun seudun karttapalvelu 2017. Viitattu 11.4.2017, <https://kartta.ouka.fi/ims>.

Outi-kirjastot 2017. Hakutulokset. Viitattu 5.5.2017, [https://koha.outikirjastot.fi/cgi-bin/koha/opac-search.pl?idx=kw&q=&op=and&idx=kw&q=&op=and&idx=kw&q=&limit-yr=&limit=&limit=holdingbranch%3AOUKV&multibranchlimit=&sort\\_by=pubdate\\_dsc&limit=&limit=&limit=&limit=&do=Hae](https://koha.outikirjastot.fi/cgi-bin/koha/opac-search.pl?idx=kw&q=&op=and&idx=kw&q=&op=and&idx=kw&q=&limit-yr=&limit=&limit=holdingbranch%3AOUKV&multibranchlimit=&sort_by=pubdate_dsc&limit=&limit=&limit=&limit=&do=Hae).

Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 2. painos. Juva: WSOY.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. uusittu painos. KY-palvelu.

**KAUKOVAINION KIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY****Hyvä asiakas!**

Tämä on kysely Oulun ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten ja siinä tutkitaan asiakkaiden tyytyväisyyttä Kaukovainion kirjastoon. Vastaamalla voit vaikuttaa kirjastopalveluiden kehittämiseen. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

**TAUSTATIEDOT**

Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

**1. Sukupuolenne**      1    Nainen      2    Mies

**2. Ikänne**

1	Alle 18
2	18–25
3	26–35
4	36–50
5	51–65
6	66 tai yli

**3. Elämäntilanteenne**

1	Koululainen
2	Opiskelija
3	Työssä
4	Työtön
5	Eläkeläinen
6	Koti-äiti tai koti-isä
7	Muu, mikä?

---

**KIRJASTONKÄYTTÖ**

Olkaa hyvät ja vastatkaa mieluiten kaikkiin kysymyksiin. Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

**4. Kuinka usein käytte kirjastossa?**

1	Päivittäin
2	Viikoittain
3	Kuukausittain
4	Harvemmin

**5. Mitä yleensä teette kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.**

1	Lainaan, palautan, uusin tai varaan kirjaston aineistoa
2	Luen lehtiä
3	Käytän kirjaston asiakastietokonetta
4	Tulostan/kopioin
5	Vietän aikaani / tapaan ystäviäni
6	Etsin tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta
7	Muuta, mitä?

---

---

**KIRJASTON PALVELUT**

**6. Mitä mieltä olette kirjaston asiakaspalvelusta? Ympyröikää sopivin vaihtoehto.**

	heikko	tydyttävä	en osaa sanoa	hyvä	erinomainen
1. Henkilökunnan tavoitettavuus	1	2	3	4	5
2. Henkilökunnan ammattitaitoisuus	1	2	3	4	5
3. Henkilökunnan palvelualttius	1	2	3	4	5
4. Asiainn sujuvuus	1	2	3	4	5
5. Palvelun luotettavuus	1	2	3	4	5
6. Palveluista tiedottaminen	1	2	3	4	5

**7. Arvioi kirjastoa asiointiympäristönä vastaamalla seuraaviin väitteisiin. Ympyröikää sopivin vaihtoehto.**

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1. Kirjaston sijainti on hyvä	1	2	3	4	5
2. Aukioloajat ovat sopivat	1	2	3	4	5
3. Kirjaston tilat ovat viihtyisät	1	2	3	4	5
4. Kirjaston tilat ovat rauhalliset	1	2	3	4	5
5. Kirjaston tilat ovat toimivat	1	2	3	4	5
6. Kirjaston tilat ovat sopivan väljät	1	2	3	4	5
7. Opasteet ovat selkeät	1	2	3	4	5
8. Tietokoneet ja muut kirjaston laitteet toimivat hyvin	1	2	3	4	5

## KOKOELMAT

8. Arvioikaa seuraavaksi kirjaston aineistokokoelmien laatua. Arviointikriteerejä ovat esimerkiksi monipuolisuus, aineiston määrä ja ajankohtaisuus. Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

	heikko	tydyttävä	en osaa sanoa	hyvä	erinomainen
1. Aikuisten kaunokirjallisuus	1	2	3	4	5
2. Aikuisten tietokirjallisuus	1	2	3	4	5
3. Lasten kirjallisuus	1	2	3	4	5
4. Nuorten kirjallisuus	1	2	3	4	5
5. Sanomalehdet	1	2	3	4	5
6. Aikakauslehdet	1	2	3	4	5
7. DVD:t	1	2	3	4	5
8. Musiikki	1	2	3	4	5

9. Minkä kouluarvosanan (asteikolla 4-10) antaisitte kirjastolle yleisesti? \_\_\_\_\_

10. Palautetta, toiveita ja kehittämissuhteita kirjastolle

---



---



---



---

## Kiitos vastauksistanne!

Mikäli haluatte osallistua elokuvalippujen arvontaan, täyttäkää yhteystietonne.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja kyselyn vastauksia ei voida yhdistää yhteystietoihinne.

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Puhelin: \_\_\_\_\_